

Sosiaalityötä tulkin kanssa

Noora Niittylä
Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Maisterintutkielma
Toukokuu 2019



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta/Osasto		Laitos
Valtiotieteellinen tiedekunta		Sosiaalitieteiden laitos
Tekijä		
Noora Niittyä		
Työn nimi		
Sosiaalityötä tulkin kanssa		
Oppiaine		
Sosiaalityö		
Työn laji	Aika	Sivumäärä
Maisterintutkielma	5/2019	64 (+1 liite)
Tiivistelmä <p>Maisterintutkielmani käsittelee sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tulkin kanssa työskentelystä sekä sitä, millaisia vaikutuksia työntekijät kokevat tulkin käytöllä olevan asiakkaan kanssa työskentelyyn. Tutkimuksen aineisto koostuu kahdesta ryhmäkeskustelusta ja yhdestä yksilöhaastattelusta, joihin osallistui yhteensä kuusi aikuissosiaalityössä työskentelevää sosiaalityöntekijää ja -ohjaajaa. Kaikilla keskusteluihin osallistuneilla työntekijöillä oli omakohtaista kokemusta työskentelystä sekä tulkin kanssa että ilman tulkkia. Aineiston analyysi on tehty aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.</p> <p>Tutkimuksen tulosten mukaan sosiaalityössä tulkin käyttöä pidetään tärkeänä niissä tilanteissa, kun asiakkaalla ja työntekijällä ei ole käytettävissä yhteistä kieltä. Työntekijöiden kokemusten mukaan tulkin käyttäminen vaikuttaa työskentelyyn sekä ennen asiakkaan tapaamista että tapaamisen aikana.</p> <p>Tulkin kanssa toteutettavan asiakastapaamisen järjestämiseen liittyy enemmän työvaiheita ja siihen kuluu enemmän aikaa kuin ilman tulkkia järjestettävään asiakastapaamiseen. Työntekijät pitävät virallisen tulkin käyttöä tärkeänä, mutta näkevät myös joissain tilanteissa epävirallisen tulkin käytössä olevan etuja.</p> <p>Asiakastapaamisen aikana työntekijät odottavat tulkin tulkaavan osapuolten viestit kattavasti, tulkaten vain sen mitä osapuolet sanovat. Kuitenkin joissain tilanteissa myös muiden asioiden tulkaamista pidettiin hyväksyttävänä. Erityisesti kulttuurintulkkauksen nousi esiin tällaisena asiana. Työntekijöillä on siis osittain ristiriitaisia odotuksia niin tulkkeja kuin tulkkauksilanteita kohtaan.</p> <p>Työntekijöiden mukaan on melko yleistä, että tulkki ja asiakas voivat tuntea toisensa vapaa-ajallaan. Tuttuus voi työntekijöiden mukaan vaikuttaa tulkin roolissa pysymiseen sekä siihen, pystyykö asiakas kertomaan asioistaan vapaasti. Tulkin toimiminen viestien välittäjänä asiakkaan ja työntekijän välillä herättää työntekijöiden keskuudessa huolen siitä, välittyvätkö viestit osapuolten välillä oikeanlaisina. Työntekijät kokevat haasteelliseksi sen, että yhteisen kielen puuttuessa heillä itsellään ei ole mahdollisuutta arvioida asiakkaan ymmärrystä käsitellyistä asioista. Heidän on vain luotettava siihen, että tulkki on tulkannut oikein ja kaikki osapuolet ovat ymmärtäneet asiat samalla tavalla. Silti työntekijät kokevat, että jokaisen tulkin avulla toteutuneen asiakastapaamisen jälkeen he jäivät pohtimaan, minkä verran toista loppujen lopuksi ymmärrettiin.</p>		
Avainsanat		
sosiaalityö, asioimistulkkauk		

Sisällysluettelo

1. JOHDANTO	2
2. TULKKI KOMMUNIKAATION MAHDOLLISTAJANA.....	4
2.1 Tulkkauksen historiaa.....	4
2.2 Tulkkaus suomalaisessa yhteiskunnassa.....	6
2.3 Asioimistulkkaus.....	8
2.4 Kulttuurintulkkaus osana asioimistulkausta	11
3. TUTKIMUKSELLISET VALINNAT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	13
3.1 Tutkimusaineiston keruu	13
3.2 Ryhmäkeskustelu aineistonkeruumuotona	15
3.3 Sisällönanalyysi.....	17
3.4 Eettinen pohdinta.....	20
4. KAHDEN VÄLINEN KOHTAAMINEN KOLMEN KESKEN	22
4.1 Tulkin käytön tarpeeseen liittyvät näkemykset	22
4.1.1 Osapuolten oikeus kertoa ja tulla ymmärretyksi	22
4.1.2 Ammattitaitoinen ja puolueeton tulkki työskentelyn mahdollistajana	25
4.2 Asiakastapaamiseen valmistautumisessa huomioitavia asioita	28
4.2.1 Tulkin tilaaminen ja saatavuus.....	28
4.2.2 Tapaamiseen varattava aika	30
4.2.3 Tulkin tuttuus	31
4.2.4 Tulkkauksen valinta	34
4.3 Tulkki mukana asiakastapaamisella	38
4.3.1 Odotuksena kattava tulkkaus	38
4.3.2 Luottamus tulkkauksen oikeellisuuteen	42
4.3.3 Tulkin roolissa pysyminen.....	45
4.3.4 Vuorovaikutuksen muodostuminen	47
4.3.5 Yhteisen ymmärryksen muodostumisen haaste	50
5. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	52
5.1 Keskeiset johtopäätökset tulkin kanssa työskentelystä	52
5.2 Pohdintaa tutkimuksen toteuttamisesta	58
LÄHTEET.....	61
LIITTEET	65

1. JOHDANTO

Yhteiskunnat monikulttuuristuvat kovaa vauhtia. Suomi on pitkään ollut maastamuuttomaa, josta on lähdetty maailmalle pääasiassa työn perässä. 1990-luvun puolivälin jälkeen muuttovirran suunta on kääntynyt tasaiseen kasvuun ulkomailta Suomeen. Yleisimmät syyt Suomeen muutolle liittyvät työperusteisen muuton lisäksi perheiden yhdistämiseen tai pakolaisuuteen. (Väestöliitto, 2019.) Vuonna 2000 Suomeen muutti yhteensä noin 17 000 henkilöä. Vuonna 2010 vuosittainen maahanmuuttajien määrä oli kasvanut jo noin 25 500 henkilöön ja vuonna 2017 Suomeen saapui lähes 32 000 henkilöä muista maista. (Tilastokeskus.)

Lisääntyneen maahanmuuton myötä myös Suomessa puhuttujen kielten määrä on lisääntynyt. Suomen ja ruotsin lisäksi Suomessa asuvat henkilöt puhuvat äidinkielenään yli 150 eri kieltä (Kotimaisten kielten keskus). Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2017 muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvia henkilöitä oli 6,8% Suomen väestöstä. Heistä suuri osa on ollut Suomessa jo pitkään ja tulee toimeen oman äidinkielensä lisäksi myös suomenkielellä erittäin hyvin. Osa maahan muuttaneista puhuu suomea vain vähän tai ei lainkaan.

Myös sosiaalipalveluissa kohdataan aiempaa useammin ulkomaalaistaustaisia henkilöitä. Heistä osa ei pysty hoitamaan asioitaan suomen kieltä käyttäen. Maisterintutkielmani käsittelee tulkin käyttämistä aikuissosiaalityössä. Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esiin työntekijöiden kokemuksia tulkin kanssa työskentelystä. Tavoitteena on selvittää, minkälaisiin asioihin työntekijät kokevat tulkin käytön vaikuttavan työskenneltäessä vieraskielisen asiakkaan kanssa tilanteessa, jossa työntekijällä ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä. Tässä tutkielmassa käsitelen tulkkausta ainoastaan puhutun kielen välittämisen näkökulmasta.

Yhteisen kielen ja kulttuurin puuttuessa kommunikointi ja yhteisen ymmärryksen muodostaminen on väistämättä haasteellista (Koskinen, 2013, s. 15). Ensimmäinen oma havaintoni tästä ajoittuu noin 30 vuoden taakse. Olin 7-vuotias ja perheeni kanssa lomalla Sisiliassa. Hotellissamme ei ollut kovin montaa muuta lasta, mutta eräänä aamuna näin altaassa suunnilleen oman ikäiseni tytön polskimassa uimapatjan kanssa. Hetken aikaa toisiamme katseltuamme tyttö ui luokseni ja alkoi puhumaan kiivaalla vauhdilla. En ymmärtänyt sanaakaan. Epäröivä ilmeeni ilmeisesti paljasti tytölle, etten puhu hänen kieltään. Tuumattuaan hetken hän osoitti itseään sanoen ”Veronica”. Sitten hän

osoitti minua ja oli hiljaa. Oletin hänen kertoneen minulle juuri nimensä ja kysyvän nyt minun nimeäni. Kerroin Veronicalle nimeni ja sen jälkeen muistan, miten uimme, juoksimme pitkin nurmientä ja nauroimme. Elekieltä käyttäen kerroimme toisillemme, minne mennään ja mitä tehdään sekä myös sen, kun vanhempien käskystä piti lähteä pois altaalta. Kolmena päivänä touhusimme yhdessä tuntikausia. Muistan edelleen naurun ja ilon täyttämät altaalla vietetyt hetket, mutta myös harmin ja mielipahan mikä syntyi siitä, kun Veronica yritti kovasti selittää minulle jotain, mutta minä en ymmärtänyt. Eikä hän sitä, mitä minä hänelle suomeksi yritin kertoa.

Tämä muisto palasi mieleeni syksyllä 2017 suorittaessani sosiaalityön harjoittelua aikuissosiaalityössä. Harjoittelun aikana olin muutamia kertoja mukana asiakastapaamisissa, joissa työntekijällä ja asiakkaalla ei ollut yhteistä kieltä käytettävänä. Toisin kuin minulla Sisiliassa vuosia sitten, näissä tilanteissa oli mukana tulkki mahdollistamassa osapuolten välistä kommunikointia. Erään tulkin kanssa toteutuneen tapaamisen jälkeen keskustelimme työntekijän kanssa tästä tapaamisesta. Työntekijä totesi, että vaikka tapaaminen tuntui sujuneen hyvin, hänelle jäi epävarma tunne siitä, ymmärsikö asiakas oikeasti mitä tapaamisessa sovittiin ja osaako hän toimia saamiensa neuvojen mukaisesti. Tulkin kanssa työskentelyä käsiteltiin myös opintojaksoon kuuluneissa seminaareissa, joissa nousi esiin näkemys siitä, että tulkin kanssa työskentelystä on olemassa hyvin vähän tutkimustietoa nimenomaan sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Näiden tapahtumien yhteisvaikutuksesta kiinnostuin tulkin kanssa työskentelyn tutkimisesta, sillä jo näinkin lyhyellä aikajaksolla havaitsin, miten tulkkausta vaativat tilanteet herättivät keskustelua työn tekemisestä ja siinä onnistumisesta.

Monikulttuurisuus ja maahanmuutto on ollut tutkimusten aiheena ja esillä julkisuudessa jo hyvän aikaa. Näihin kiinteästi liittyvien yhteisen ymmärryksen muodostumista ja kielen käytön merkitystä kohtaamisten mahdollistamiseen on tutkittu vain vähän, vaikka se koskettaa päivittäin useampien ihmisten arkielämää. (Koskinen, 2013, s. 11–12; Leinonen, 2007, s. 294.) Tulkin käytön vähäinenkin tutkimus on Suomessa painottunut lähinnä kieli- ja viestintätieteiden näkökulmista tehtyihin opinnäytetyötasoisii tutkimuksiin. Tulkkausta koskevan tutkimuksen kohteeksi ovat valikoituneet useimmiten tulkit itse (Määttä, 2012). Koen, että näiden, pääosin tulkin näkökulmasta tehtyjen tutkimusten rinnalle tarvitaan tietoa ja kokemuksia siitä, miten tulkin läsnäolo olo vaikuttaa asiakkaan kanssa työskentelemiseen viranomaisien näkökulmasta. Tähän tarpeeseen pyrin vastaamaan omalla tutkimuksellani, jonka tarkoituksena on selvittää, minkälaiset asiat nousevat esiin aikuissosiaalityöntekijöiden kokemuksissa tulkin käyttämisestä.

2. TULKKI KOMMUNIKAATION MAHDOLLISTAJANA

Kun yksilö lähtee omasta kotimaastaan ja päätyy maahan, jonka kieltä hän ei puhu, on uuden kotimaan kielen oppiminen ratkaisu kommunikaation mahdollistamiseen. Tämä vaatii kuitenkin aikaa. Joissain tilanteissa yhteinen ymmärrys asioista on mahdollista muodostaa käyttäen kieltä, jota molemmat osapuolet osaavat edes jonkin verran. Äidinkieli on kuitenkin yksilölle aina ymmärtämisen kannalta tärkein kieli (Teva, 2007, s. 25). Todellinen vuorovaikutus yksilöiden välillä onnistuu parhaiten silloin, kun kukin osapuoli voi käyttää äidinkieltään. Käyttäessään äidinkieltään ihmisellä on mahdollisuus sanoa mitä hän haluaa. Vierasta kieltä käyttäessään hän voi sanoa vain sen, mitä kyseistä kieltä käyttäen osaa sanoa. (Hietanen, 2007, s. 277.) Kielestä voi siis muodostua siis arjen toimintoja mahdollistava tai estävä asia (Koskinen, 2013, s. 11–12).

Riittävän kielitaidon oppimista odottaessa tarvitaan erilaisia arjen toimintoja helpottavia kielen välittämisen keinoja, sillä useat yksilön arkeen ja elämään vaikuttavat asiat eivät voi odottaa riittävän kielitaidon karttumista. (Koskinen, 2013, s. 12; Teva, 2007, s. 29.) Väliaikaisena ratkaisuna tilanteissa, joissa osapuolilla ei mahdollisuutta kommunikoida yhteistä kieltä käyttäen, viestintäprosessi voidaan hoitaa tulkkauksen avulla (Isolahti, 2015, s. 197). Tulkkauksen tärkeyttä kuvaa Halen (2007, s. 26) esiintuoma huomio siitä, miten tulkkauksen mahdollistaa vieraskieliselle henkilölle usein elintärkeiden asioiden hoitamisen joiden hoitaminen ilman tulkkia olisi joskus jopa mahdotonta.

2.1 Tulkkauksen historiaa

Hietanen (2007, s. 280) määrittelee tulkkauksen olevan viestintämuoto, jossa ulkopuolinen viestintän ammattilainen eli tulkki välittää keskustelun eri osapuolten sanoman toiselle mahdollisimman tarkasti puhujan ajatuksia ja tarkoituksia vaalien. Tulkkauksesta puhuttaessa sillä tarkoitetaan useimmiten kuulevien, eri kieltä puhuvien ihmisten välisen kommunikaation välittämistä. Puhutun kielen tulkkauksen lisäksi myös kuulo-, näkö- ja puhevammaiset tarvitsevat ja käyttävät tulkkia kommunikoidessaan toisten ihmisten kanssa. (Mts. 280–281.)

Yhteisen kielen puuttumisella, tulkkauksella ja tulkkien käyttämisellä on pitkät perinteet ihmiskunnan historiassa. Saksa (2004, s. 124–140) tuo esiin, miten eri kieliin pirstoutuneita maita ja alueita

on ympäri maailmaa. Latinalaisessa Amerikassa puhuttavat kielet voidaan jakaa 133 eri kieliryhmään, Afrikassa tiedetään puhuttavan tuhansia heimokieliä ja esimerkiksi Intiassa yksin puhutaan useaa eri kieltä. Australian aboriginaalit puhuivat ennen eurooppalaisten maahan tuloa yli 250 kieltä ja vielä nykyäänkin he puhuvat noin 70:tä eri kieltä. Saksan (mt.) mukaan onkin hyvin perusteltua olettaa, että tarve suulliselle kääntämiselle eri heimojen ja kieliryhmien välillä on ollut olemassa jo pitkään.

Vanhimmat tulkkauksesta kertovat todisteet on pystytty paikantamaan noin 4000 vuoden takaiseen aikaan Egyptiin, muinaisen Mesopotamian alueelle sekä Intiaan. Egyptistä Elefantinen saaren kuningashautoista on löydetty todisteita tulkkien käytöstä. Egyptiläisillä tiedetään myös olleen käytössä tulkkausta merkitsevä hieroglyfi. Egyptiä noin 1300 vuotta ennen ajanlaskun alkua hallinneen Faarao Homemhebin haudasta löydetyn reliefin on ymmärretty esittävän tulkkia. Karthagon kääntäjien tiedetään muodostaneen oman kastinsa ja kerrotaan, että heidän ihoonsa on kielten osaamisen merkiksi tatuoitu papukaijan kuva. (Saksa, 2004, s. 17–19; Sunnari, 2015, s. 181–182; Tommola, 2006, s. 11.)

Antiikin aikakaudella virkamieslaki ei sallinut kreikan kielen käyttöä senaatissa ja tämän vuoksi Rooman kreikkalaiset lähetystöt joutuivat asioimaan tulkin välityksellä. Tulkkeja pidettiin suuressa arvossa ja heitä kutsuttiin omalla ammattinimikkeellä, *interpretes diversarum gentium*, eli eri kansojen tulkit. Keskiajalla tulkkeja on nykyisen Euroopan alueella käytetty kaupankäynnin mahdollistamiseen naapurivaltioiden kanssa sekä sota- ja ristiretkillä. Roomassa vuonna 649 pidetyssä suuressa kirkolliskokouksessa munkkien tiedetään tulkanneen kreikan ja latinan kielten välistä keskustelua. (Saksa, 2004, s. 43–44, Sunnari, 2015, s. 181–182.)

Tulkkeja tiedetään käytetyn myös 1400-luvun loppupuolella alkaneilla löytöretkillä. Espanjalaisen Hernan Cortesin kerrotaan saaneen Meksikon valloituksen yhteydessä lahjaksi intiaanityttöjä, joista erityisesti yhden kerrotaan oppineen Cortesin käyttämän kastilian kielen hyvin nopeasti. Tämän tytön, nimeltään la Malinche, kerrotaan toimineen Cortesin tulkkina hänen jatkaessa valloitusretkiään. Myös Portugalin Os Luciadas-kansalliseepoksessa on kerrottu tulkkien osallisuudesta Vasco da Gaman Intiaan tekemien löytöretkien onnistumiseen sekä Euroopan ja Intian kulttuurien kohtaamiseen. (Saksa, 2004, s. 78-79.)

Tulkkauksen muodostuminen ammatiksi kulkee pitkälti käsi kädessä kansainvälisen yhteistyön kehittymisen kanssa ja pohjautuu ymmärrykseen oikeudesta ja tarpeesta oman kielen käyttöön. 1800-luvun alussa diplomaateille mahdollistettiin oman kielen käyttö yhteydenpidossa sen valtion kanssa, missä he työskentelivät, sillä jo tällöin uskottiin puheen merkityksen välittyvän varmemmin omaa kieltä käyttäen. Oikeutta tähän perusteltiin sillä, että omaa kieltä puhuessaan ihminen kykenee viestimään sen, mitä hän haluaa, ei vain sitä minkä osaa. Monikielisen toiminnan ja viestien oikein välittymisen mahdollistamiseksi muodostui tarve saada tulkiksi henkilöitä, jotka ovat kaksikielisiä. 1900-luvun alussa eri maiden väliset poliittiset kohtaamiset muuttuivat diplomaattitasolla tapahtuvista tapaamisista kansainvälisiin konferensseihin, joihin osallistuivat valtionpäämiehet ja ulkoministerit. Tulkkaus vakiintui käyttöön kansainvälisen yhteistyön mahdollistajana. (Sunnari, 2015, s. 182–183.) Tulkkaus on nykypäivänäkin edellytys monen kansainvälisen järjestön, kuten esimerkiksi YK:n ja EU:n toiminnalle (Tommola, 2006, s. 11).

2.2 Tulkkaus suomalaisessa yhteiskunnassa

Suomessa tarve tulkkaukselle on syntynyt 1970- ja 80-lukujen taitteessa Chilestä ja Vietnamista saapuneiden pakolaisten maahantulon myötä. 1980-luvun puolivälistä alkaen Suomi on vastaanottanut säännöllisesti kiintiöllä määritellyn määrän pakolaisia. Tämän lisäksi turvapaikan hakijoiden määrä on ollut kasvussa 1990-luvun alusta alkaen. Tulkkipalveluiden järjestäminen nähtiin maahan muuttavien ihmisten vastaanoton onnistumisen kannalta erittäin tärkeäksi ja tämän seurauksena ovat tulkkaus- ja käännöspalveluiden tarjoaminen saaneet alkunsa. Ensimmäiset asioimistulkit koulutettiin pikaisesti maassa pitempään olleista maahanmuuttajista, joiden suomen kielen taito sekä suomalaisen kulttuurin tuntemus oli riittävää. (Leinonen, 2007, s. 295; Mäntynen, 2013, s. 109.)

Tulkausta tarvitsevat henkilöt ovat pääosin maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, jotka ovat saapuneet maahan pakolaisina, paluumuuttajina, avioliiton tai perheenyhdistämisen kautta tai työn perässä (Vuori, 2013, s. 126). Lisääntyneen maahanmuuton vuoksi asioimistulkkaus on viimeisten vuosikymmenten aikana lisääntynyt Suomessa merkittävästi (Isolahti, 2015, s. 197). Tulkausta voivat tarvita myös Suomessa jo pitkään asuneet, sujuvasti suomea puhuvat ihmiset. Tulkin käyttö voi olla tarpeellista tilanteissa, joissa käsitellään monimutkaisia asioita ja käytetään erityissanastoa. Myös pitkään Suomessa asuneen ikääntyvän ihmisen tarve tulkin käyttöön voi ajan myötä kasvaa, sillä

muistin heikkeneminen ikääntymisen vuoksi saattaa aiheuttaa aikuisiällä opitun suomen kielen taidon heikkenemisen. (Mäntynen, 2013, s. 111.)

Tulkkausta tarvitsevien henkilöiden taustat ja tarpeet tulkkaukselle ovat siis moninaisia. Yhteistä heille kaikille on se, että heidän äidinkieltänsä ei ole suomi. Tulkkia tarvitsevan henkilön taustalla ei ole merkitystä, joten selkeyden vuoksi käytän tässä tutkimuksessa kaikista tulkkia tarvitsevista henkilöistä asiayhteydestä riippuen määritelmää vieraskielinen tai asiakas. Vieraskielinen-määritelmää käyttävät artikkeleissaan myös Isolahti (2015), Koskinen (2013), Vuori (2013), Leinonen (2007) ja Mäntynen (2013). Vieraskielisellä henkilöllä tarkoitan henkilöitä, jotka puhuvat äidinkielenään jotain muuta kieltä, kuin suomea tai ruotsia.

Tulkkaamisesta ja tulkin käyttämisestä säädetään Suomessa lakien tasolla hyvin yleisluonteisesti (Koskinen, Vuori & Leminen, 2018, s. 10). Suomessa viranomaisten toimintaa säätelevät lait mahdollistavat asianosaisen oikeuden saada asiansa hoidettua tulkin avustuksella viranomaisen aloitteesta vireille tulevissa asioissa. (Kujamäki, 2013, s. 35.) Tulkkauksesta säädetään Suomessa esimerkiksi kielilaissa (2003), hallintolaissa (2003), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) ja laissa kotoutumisen edistämisestä (2010). Lait määrittelevät vähimmäistason tulkin käyttämiselle.

Tulkkausta säätelevät lait määrittävät Koskisen, Lemisen ja Vuoren (2018, s. 10–11) mukaan tulkkaamiselle kuitenkin hyvin yleisluontoiset raamit. Lakien rinnalla tulkin käyttämistä ohjaavat eri viranomaisen muodostamat käännöskulttuurit. Käännöskulttuurilla tarkoitetaan vallitsevia toimintatapoja sallituista tai siedetyistä sekä suositelluista tai pakollisista muodoista järjestää kääntämiseen ja tulkkaamiseen liittyvät asiat. (Kujamäki, 2013, s. 33–36.) Kukin viranomaistaho voi löyhien lakien puitteissa melko vapaasti luoda itse määritelmät käyttämälleen käännöskulttuurille. Tästä syystä viranomaisten muodostamat omat käännöskulttuurit voivat olla keskenään hyvinkin erilaisia. (Koskinen ym., 2018, s. 10–11). Kujamäen (2013, 36) mukaan useimpien viranomaisten käytössä on joustavampi käännöskulttuuri kuin mitä laki säättää, jotta asiat tulevat sujuvammin käsiteltyä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tulkkia käytetään tarvittaessa useammassa tilanteessa kuin mihin laki velvoittaa.

Vaikka maahanmuutosta ja monikulttuurisuudesta on saatavilla paljon tietoa, ei tulkkauksesta ja tulkin tarpeesta näissä yhteyksissä puhuta vielä kovinkaan paljoa. Tulkkauksen tutkimus on alkujaan ollut kiinnostuksen kohteena lähinnä kielitieteilijöiden parissa. Viime vuosikymmeninä monikielistyvässä yhteiskunnassa on kuitenkin alettu hiljalleen heräämään myös yksilöiden kielellisten oikeuksien tärkeyteen ja tästä puhumiseen. Tämän myötä tulkkauksen tutkimuksesta on kiinnostuttu kielitieteiden rinnalla myös muiden alojen tahoilla, erityisesti sosiaali- ja oikeustieteiden piireissä. (Koskinen ym., 2018, s. 12 – 13.)

Suomessa tulkkaukseen koskevaa tutkimusta on julkaistu hyvin vähän (Koskinen ym., 2018, s. 17 – 18). Asioimistulkkaukseen käsitellään 2010-luvulla julkaistuissa asiantuntijateksteissäkin hyvin niukasti. Tulkkaus ei ole useinkaan ole tekstin keskeinen tema vaan sitä usein sivutaan lyhyesti muiden maahanmuuttoon liittyvien asioiden käsittelyn lomassa. (Vuori, 2018, s. 328.)

Vaikka tulkkauksesta ollaan kiinnostuneita useiden eri tieteenalojen tahoilta, on vähäinenkin tutkimus aiheesta painottunut kieli- ja viestintätieteiden näkökulmasta tehtyihin opinnäytetyötasoisin tutkielmiin, joita ovat tehneet muun muassa Houni (2013), Liu (2009), Mäntynen (2003), Rashid (2014) ja Savolainen (2009). Näissä tutkielmissa on selvitetty tulkkien ja työntekijöiden käsityksiä asioimistulkin roolista ja puolueettomana toimimisesta sekä tulkin ammattisäännösten toteutumista tulkkauksilanteissa tulkkien näkökulmasta. Tulkkauksesta saatavilla oleva tieto on näin ollen hyvin yksipuolisesta näkökulmasta käsin koostuvaa. Koskinen ym. (2018, s. 17) tuovat teoksessaan esiin huolen yksipuolisesta tutkimusnäkökulmasta ja peräänkuuluttavat myös muiden tieteenalojen tutkimuksen tarvetta sekä tutkimusten näkökulman laajentamista. Tutkimuksessa ei tähän mennessä ole juurikaan oltu kiinnostuneita esimerkiksi tulkkauksen merkityksestä vieraskielisten ihmisten yhteiskuntaan integroitumisen näkökulmasta tai tulkkauksen merkityksestä maahanmuuttajien asemalle (mt.).

2.3 Asioimistulkkaukset

Asioimistulkkauksen terminä on syntynyt vuonna 1987 Tampereen yliopiston tulkkauksen lehtori Kaarina Hietasen toimesta hänen kirjoittaessaan artikkelin tulkkauksen kategorioista Kääntäjä-lehteen. Artikkelissaan Hietanen määritteli tulkkauksen kategorioiksi konferenssitulkkauksen, asioimistulk-

kauksen ja protokollaarisen tulkkauksen. Näistä konferenssitulkkaus ja asioimistulkkaus vakiintuivat termeinä nopeasti käyttöön. Protokollaarinen, eli tiukka, muodollisuuksia ja sääntöjä noudattava kategoria ei jäänyt käyttöön. (Isolahti, 2015, s. 200.)

Hietasen alkuperäisen määrittelyn mukaan asioimistulkkauksella tarkoitettiin joko julkisen tai yksityisen tahon sekä maahanmuuttajan välisen asioimistilanteen tulkkauksista. Asioinnin määritelmä nähtiin hyvin laajana ja sen voitiin käsittää tarkoittavan viranomaisen kanssa asioimisen lisäksi myös arkielämään kuuluvien asioiden hoitamista, kuten kaupassa käymistä. Tämä Hietasen määritelmä jäi elämään jokseenkin epämääräisenä käsitteenä ja sitä on vuosien varrella muokattu ja täsmennetty. 1990-luvun alussa määritelmä kaventui opetusministeriön asettaman tulkkitöryhmän työn tuloksena tarkoittamaan viranomaisen ja yksityisen henkilön välisten asiointitilanteiden tulkkauksista. 1990-luvun puolivälissä asioimistulkkauksen piiriin hyväksyttiin kuuluvan myös erilaisissa tilaisuuksissa, kuten esimerkiksi seminaareissa ja opetustilanteissa tulkkauksien. (Mts. 200–201.)

Asioimistulkki työskentelee viranomaisen ja asiakkaan kohtaamistilanteissa kielellisenä välittäjänä keskustelun kolmantena osapuolena. Tilanteet, joissa tulkkia tarvitaan ovat moninaisia ja tarve tulkin käyttöön esiintyy useiden eri viranomaisten kanssa asioitaessa. Tulkkia tarvitaan esimerkiksi silloin, kun asiakas kohtaa sosiaalityöntekijän, terveydenhuollon ammattilaisen, opettajan, poliisin tai muun oikeuslaitoksen työntekijän. Näin ollen tulkin työkenttä on laaja ja tulkin on hallittava eri toimijoiden työ- ja toimintakäytännöt sekä sanasto kahdella eri kielellä, sillä tulkki tulkkaa asiointitilanteissa käytävän keskustelun yleensä molempiin suuntiin – sekä viranomaisen puheen asiakkaalle kuin asiakkaan puheen viranomaiselle. Tulkkauksessa ei siis ole kyse siitä, että toinen osapuoli saa kerrottua asiansa toiselle vaan siitä, että molemmat osapuolet saavat esitettyä asiansa sekä myös ymmärtävät vastapuolen vastaukset sekä hänen esittämät asiat. (Mäntynen, 2013, s. 107–108; Vuori, 2013, s. 126.)

Asioimistulkin työskentelyä ohjaa Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton vahvistama asioimistulkkien ammattisäännöstö (2013). Tämän säännösten määritelmä asioimistulkkauksesta on hyvin selkeä ja kattava. Asioimistulkkauksen määritellään olevan viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin tulkkauksista. Asioimisdialogilla tarkoitetaan viranomaisen ja yksityishenkilön välistä keskustelutilannetta, joka voi olla esimerkiksi haastattelu, kuulustelu, neuvottelu, tiedus-

telu tai selvitys- ja tiedonvälityskeskustelu. Tulkkaus tapahtuu joko peräkkäis- tai samanaikaistulkkauksena. (Asioimistulkin ammattisäännöstö, 2013.) Isolahun (2015, s. 202) mukaan ammattisäännöstön määritelmä asioimistulkkauksesta on hyväksytty yleisesti käyttöön ja ohjaa tämän hetkistä asioimistulkkausta niin puhuttujen kielten kuin myös viittomakielen tulkkauksen osalta.

Asioimistulkkien ammattisäännöstöön (2013) on kirjattu tulkkeja sitova eettinen ohjeistus, joka luo selkeän pohjan tulkin työnkuvalle. Eettisten ohjeiden kohdat 1-5 ohjaavat tulkin työtä ennen tapaamista. Kohdat 6-10 koskevat tulkin toimimista varsinaisessa tulkkaustilanteessa ja kohdat 11-12 ohjaavat tulkkien toimintaa yleisellä tasolla. Tulkkien työnkuvan mukaisesti tulkin on tulkattava kaikkien osapuolten kielelliset ja kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman tarkasti sellaisina, kuin puhujat tuovat esiin. Tulkki ei saa lisätä puhuttuun mitään, eikä myöskään jättää mitään asioita kääntämättä. Tulkin tulee toimia työtehtävässään puolueettomasti, eikä hän saa antaa omien kokemusten, ajatusten tai mielipiteidensä vaikuttaa siihen, miten hän tulkkaa. Tulkin tulee tulkkaustilanteessa toimia nimenomaa tulkkina, eikä hän saa hoitaa mitään asioita asiakkaan tai työntekijän puolesta.

Isolahti (2015, s. 197–198) määrittelee tulkkausprosessin koostuvan kolmesta osasta. Tulkki kuuntelee alkuperäisen puheenvuoron, sisäistää sen merkityksen ja tämän jälkeen ilmaisee puhutun vastaanottajan kieltä käyttämällä. Tulkin tehtäviin kuuluu tulkata vain se, mitä osapuolet sanovat, eikä hänen tule lisätä puhuttuun mitään tai selittää tulkattavien toimintaa tai taustoja toiselle osapuolelle. Asioimistulkin tulee kuitenkin pyrkiä kattavaan tulkkaukseen, jättämättä mitään pois tai lisäämättä mitään asiaankuulumatonta (Vuori, 2013, s. 127).

Tulkkaustyyliä on eroteltu olevan kaksi erilaista: suora tulkkaus ja epäsuora, eli mukaileva tapa tulkata. Suoraa tulkkausta käyttäessä tulkki pyrkii tulkkaamaan puheen mahdollisimman tarkasti alkuperäisessä muodossa. Mukailevassa tulkkaustavassa tulkki pyrkii muokkaamaan alkuperäistä ilmaisua niin että sisältö välittyy osapuolten ymmärrettäväksi mahdollisimman hyvin. (Paananen, 2018, s. 39; Tommola, 2006, s. 13.)

Tulkkia käyttämällä mahdollistetaan vieraskielisten henkilöiden tasa-arvoinen mahdollisuus hoitaa omia asioitaan valtaväestön tavoin. Näin ollen tulkkauksella turvataan suomen kieltä hallitsematto-

mien henkilöiden yhteiskunnallisten oikeuksien toteutuminen ja tasa-arvoinen asema suomenkielisten henkilöiden kanssa. (Koskinen ym., 2018, s. 8.)

2.4 Kulttuurintulkkaus osana asioimistulkkausta

Tulkki on viestinnän ammattilainen, jonka tehtävä on toimia puolueettomana viestien välittäjänä kieli- ja kulttuurirajojen yli. Tulkin tehtävä ei ole ottaa kantaa tai asettua kummankaan osapuolen ”puolelle”. Puolueettomuuden tarkoituksena on turvata sanoman oikea välittyminen molempien osapuolten välillä. Mikäli tulkki asettuisi jommankumman puolelle, olisi tällöin vaarana sanoman vääristyminen. Tästä huolimatta niin käännöstieteissä kuin työelämässäkin esiintyy hyvin erilaisia näkemyksiä siitä, mitä puolueettomuus käytännössä on ja mitä tulkin tehtävä oikeastaan pitää sisälleen. (Leinonen, 2007, s. 298.) Asioimistulkki ei koskaan ole asiakkaan asioiden hoitaja vaan tulkin tehtävänä on tulkata asioimistilanteissa syntyvää viestintää. Siitä, miten viestintä ja siihen kuuluvat asiat ymmärretään, ei kuitenkaan olla yksimielisiä. (Hietanen, 2007, s. 289.)

Asioimistulkin ammattisäännöstössä (2013) määritellään tulkin tehtäväksi kielellisten ja kulttuurisidonnaisten ei-kielellisten viestien välittäminen osapuolille mahdollisimman kattavina ja sisällöllisesti muuttumattomina. Näin ollen voidaan katsoa, että asioimistulkkauksessa tulkin tehtäviin kuuluu selvittää sanoman ymmärtämisen kannalta myös oleellisia kulttuuritaustoja ja helpottaa myös mahdollisten kulttuurimuurien ylittämistä. (Vuori, 2013, s. 126 –128.) Tämän tuo esiin myös Leinonen (2007, s. 297) todetessaan, että puheen merkityksen välittämiseen ei aina riitä se, että tulkki hallitsee molempien osapuolten käyttämän kielen, sillä kielen lisäksi keskustelua käyvien kulttuurit voivat poiketa toisistaan suurestikin. Erot kulttuurillisessa ymmärryksessä voivat aiheuttaa sen, että osapuolet ymmärtävät esitetyt asiat hyvinkin eri tavoin. Tällöin se, että puhe tulkataan ei riitä, sillä vaikka osapuolet ymmärtäisivät sanat, joita käytetään, eivät he välttämättä kykene ymmärtämään mistä oikeasti puhutaan kulttuuritiedon tai ymmärryksen puutteen vuoksi. Vuoren (2013, s. 127–128) mukaan tulkkien onkin tärkeää avata osapuolten välisiä kulttuurieroja sekä niitä asioita, jotka kulttuurin vuoksi voidaan ymmärtää eri tavoin toisilleen.

Kulttuurierojen tulkkauksen tarpeellisuudesta ja oikeudesta ei juurikaan ole puhuttu avoimesti ja näkemykset eroavat kulttuurin tulkkauksen kieltämisen ja itsestään selvänä pitämisen välillä niin

tulkkien, asiakkaiden kuin viranomaistenkin kesken (Vuori, 2013, s. 128). Leinonen (2007, s. 300) tuo esiin sen, ettei ammattitulkkeina toimivilla tulkeillakaan ole keskenään samanlaista näkemyksiä siitä, miten tulkkaus tulee tehdä.

Osa tulkeista kokee, että heidän tulee tulkkauksellaan pyrkiä synnyttämään osapuolten välille todellista yhteisymmärrystä niin, että osapuolet todella puhuvat samasta asiasta. Toinen ääripää tulkeista näkee ymmärtämisen olevan tulkkauksen osapuolten vastuulla ja että tulkin tehtävä on vain tulkata. Tällä tarkoitetaan sitä, että tulkkaus sisältää vain kielellisen sanoman välittämisen, ei esimerkiksi kulttuuristen merkitysten huomioimista. Esimerkiksi neuvolassa asioiva asiakas ei välttämättä tiedä tai ole koskaan nähnyt, mikä on ultraäänilaitte. Tästä syystä asiakas ei välttämättä ymmärrä tämän olevan rutiinitoimenpide kaikkien raskauksien seurannassa. Mikäli työntekijä ei huomaa selittää laitteen ja tutkimuksen tarkoitusta, voi asiakas pelästyä hänelle vierasta ja kliinistä laitetta. Tällöin asiakas voi perusteettomasti luulla jotain olevan vialla. Molemminpuoliseen ymmärrykseen tähtäävä tulkki puolestaan tuo tällaisessa tilanteessa työntekijän tietoon sen, että laitetta ja sen tarkoitusta olisi ehkä hyvä selventää asiakkaalle, koska asia on hänelle vieras. Tulkin tehtävä ei siis ole esimerkiksi yllämainitussa tilanteessa oma-aloitteisesti selittää ultraäänilaitteen toimintaa ja tarkoitusta asiakkaalle vaan tuoda tilanteessa tiedettäväksi asia, joka vaatii selventämistä. (Mts. 300.)

Erilaisista näkemyksistä huolimatta niin tulkkien, viranomaisten kuin asiakkaidenkin odotetaan osaavan suhtautua asiaan saman näkemyksen mukaisesti. Kulttuurierojen välittäjänä toimimisen kuulumisesta tulkin työnkuvaan ei siis olla yksimielisiä, eikä tulkin rooli ole osapuolille selkeä ja yksioikoinen. (Vuori, 2013, s. 128; 157.)

3. TUTKIMUKSELLISET VALINNAT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän tutkimuksen tehtävänä on selvittää, millaisia kokemuksia aikuissosiaalityössä työskentelevillä työntekijöillä on tulkin kanssa työskentelystä. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esiin sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien näkemyksiä siitä, millaisia vaikutuksia tulkkauksella tai tulkin läsnäololla on työskentelyyn, miten se vaikuttaa tapaamisen ja työskentelyn kulkuun sekä minkälaisia asioita työntekijät nostavat esiin tärkeinä, ajankohtaisina tai heitä mietityttävinä asioina tulkin käyttöön liittyen.

Tutkimuksen kohderyhmän rajasin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöihin ja sosiaaliohjaajiin, joilla on kokemusta sekä tulkin kanssa että ilman tulkkia työskentelystä. Työssäni käytän jatkossa heistä yhteistä määritelmää työntekijä. Rajasin tarkoituksella pelkästään vasta maahan muuttaneiden henkilöiden kanssa työskentelevät työntekijät pois tästä tutkimuksesta pois, sillä heidän työskentelyssään korostuvat kotoutumiseen liittyvät asiat. Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat asuneet usein Suomessa jo useita vuosia. Näin ollen he ovat tietoisia ja tuntevat suomalaisen kulttuuriin, yhteiskunnan tapoihin ja toimintaan liittyvät asiat jo melko hyvin ja työskentelyssä pystytään keskittymään samoihin asioihin kuin suomea äidinkielenään puhuvienkin kanssa.

3.1 Tutkimusaineiston keruu

Tutkimukseni sijoittui vuoden 2018 ja alkuvuoden 2019 väliselle ajalle. Maaliskuussa 2018 hain tutkimuslupaa tutkimukselleni eräästä eteläsuomalaisesta kaupungista, jossa aikuissosiaalityössä työskentelee useita sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia. Tutkimusluvan saatuaani lähetin ryhmäkeskustelukutsun kyseisen kaupungin aikuissosiaalityön johtaville sosiaalityöntekijöille, jotka välittivät kutsua edelleen sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille. Pyrkimyksenäni oli alun perin löytää riittävä määrä keskusteluun osallistujia yhden kaupungin tai kunnan alueelta, sillä tällöin heillä olisi työn taustalla yhtenäiset työ- ja toimintatavat organisaation taholta määriteltynä. Lisäksi iso kaupunki aineiston keruukohteena mahdollistaa sekä usean osallistujan löytymisen että heidän anonymiteetin säilymisen. Kyseisessä kaupungissa sain kuitenkin järjestettyä vain yhden ryhmäkeskustelun, johon osallistui kaksi henkilöä.

Koska tässä vaiheessa ilmeni, että aineiston keruu ei tule onnistumaan yhden kaupungin tai kunnan alueelta, muutin aineistonkeruun suunnitelmaa. Lähestyin kesän 2018 aikana kahden kunnan aikuis-sosiaalityön johtavia sosiaalityöntekijöitä ja sain yhden ryhmäkeskusteluun osallistumislupauksen. Syksyn 2018 aikana olin yhteydessä vielä kolmen muun kunnan aikuissosiaalityön johtaviin sosiaalityöntekijöihin yksi kunta kerrallaan. Tässä vaiheessa ryhmäkeskusteluihin osallistujien löytymisen hankaluuden vuoksi päädyin siihen ratkaisuun, että mikäli työyksiköistä ei löydy riittävästi osallistujia ryhmäkeskusteluihin, ovat myös yksilöhaastattelut mahdollisia. Näiden yhteydenottojen kautta tavoitin yhden työntekijän, joka oli halukas osallistumaan yksilöhaastatteluun. Näistä kahdesta kunnasta, joista johtavien sosiaalityöntekijöiden avulla tavoitin työntekijöitä ryhmäkeskusteluun ja yksilöhaastatteluun hain myös asianmukaiset tutkimusluvut.

Joulukuun 2018 alussa minulla oli tehtynä 2 ryhmähaastattelua sekä sovittuna yksi yksilöhaastattelu tammikuussa 2019 toteutettavaksi. Koska osallistujien löytäminen johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta oli osoittautunut hitaaksi ja heikosti työntekijöitä tavoitettavaksi tavaksi etsiä osallistujia, julkaisin Facebookissa toimivassa ”Sosiaalityön uraverkosto”-nimisessä ryhmässä ilmoituksen, jossa kerroin etsiväni työyhteisöä tai yksittäistä henkilöä Etelä-Suomesta, joka olisi kiinnostunut osallistumaan tutkimukseeni. Ilmoituksessa toin esiin hakevani asianmukaisen luvan sekä johtavalta sosiaalityöntekijältä että kaupungilta, mikäli tavoitan halukkaita osallistujia. Tätä kautta tavoitin yhden työyhteisön, joka lupautui osallistumaan ryhmäkeskusteluun. Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen en kuitenkaan enää tavoittanut useista yhteydenottotavoista huolimatta kyseistä tiimiä ryhmäkeskusteluajan sopimista varten.

Helmikuun 2019 alussa päädyin tekemään tutkimukseni sen aineiston pohjalta, jonka olin saanut kasaan. Tavoitteenani oli saada järjestettyä yhteensä kolme ryhmäkeskustelua ja saada näihin osallistumaan yhteensä noin kymmenen sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa, joilla on kokemusta tulkin kanssa työskentelystä. Sain toteutettua kaksi ryhmäkeskustelua ja yhden yksilöhaastattelun. Tutkimukseen osallistui yhteensä kuusi työntekijää.

Käydyt ryhmäkeskustelut ja yksilöhaastattelun nauhoitin aineiston analysoimista varten. Ryhmäkeskustelut ja yksilöhaastattelu olivat kestoltaan noin tunnin mittaisia, vaihdellen 52 ja 61 minuutin välillä. Puhuttua aineistoa kertyi yhteensä 2 tuntia ja 54 minuuttia. Litteroin eli kirjoitin tekstimuo-

toon sanatarkasti ryhmäkeskusteluista ja yksilöhaastattelusta heti toteutuneen tapaamisen jälkeen. Litteroitua tekstiä kertyi yhteensä 29 sivua (fontti Times New Roman, fonttikoko 10, riviväli 1).

Tutkimuksen tulosten esittelyssä käytän ryhmäkeskusteluista ja haastattelusta yhteisnimitystä keskustelut. Aineistolainauksissa olen käyttänyt ryhmäkeskusteluihin ja yksilöhaastatteluun osallistuneiden työntekijöiden puheenvuoroja lainatessani tunnistemerkintää erottamaan kunkin työntekijän puheenvuorot toisistaan. Tutkimukseen osallistujien tunnistamisen välttämiseksi olen kappaleessa 4 käytetyissä työntekijöiden puheenvuoroista koostuvissa aineistolainauksissa muuttanut keskusteluissa esiintyviä henkilöiden etunimiä. Tunnistettavuuden välttämiseksi olen myös muuttanut työntekijöiden käyttämiä murreilmaisuja yleiskielelle silloin, kun sillä ei ole vaikutusta asiasisältöön. Luetavuuden selkeyttämisen vuoksi olen myös poistanut työntekijöiden puheenvuoroista täytesanoja sellaisista kohdista, joissa poistaminen ei muuta lainauksen asiasisältöä. Suorien lainausten sisään olen joissain kohdissa lisännyt asiaa selkeyttävän sanan tai lauseen. Nämä sanat ovat tekstissä sulkeiden sisällä ja kursivoituna.

Tutkimushaastatteluiden äänitallenteet sekä litteroidun aineiston olen säilyttänyt läpi tämän tutkimuksen teon kahdelle erilliselle muistitikulle tallennettuina. Muistitikkuja on säilytetty lukitussa kaapissa, johon ei ole avainta muilla kuin itselläni. Tutkimuksen valmistuttua hävitän sekä äänitallenteet että litteraatit asianmukaisesti.

3.2 Ryhmäkeskustelu aineistonkeruumuotona

Maisterintutkielmassani tutkin aikuissosiaalityössä työskentelevien sosiaalialan ammattilaisten tulkin käyttöön liittyvistä kokemuksista. Sosiaalialan ammattilaisilla tarkoitan sosiaalityöntekijöitä sekä sosiaaliohjaajia. Tutkittaessa asioiden merkitystä henkilölle, on tutkimukseen osallistuvilla henkilöille annettava mahdollisuus kertoa kiinnostuksen kohteena olevasta asiasta vapaasti, ilman valmiita vastausvaihtoehtoja (Alasuutari, 2011, s. 83). Tästä syystä valitsin aineistonkeruumenetelmäksi ryhmäkeskustelun, jotta ammattilaisten ääni ja heidän omat ajatuksensa pääsisivät nousemaan esiin mahdollisimman vahvana.

Ryhmäkeskustelun on tarkoitus olla vapaamuotoista, ikään kuin kahvipöytäkeskustelua annetusta aiheesta, joka on kaikille tuttu. Tutkija on läsnä tilanteessa mutta ei itse osallistu keskusteluun aktiivisesti. Tarkoituksena on antaa mahdollisimman paljon puheenvuoroa keskustelutilaisuuteen osallistujille. Keskustelun ohjaajan tehtävänä on luoda keskustelutilaisuuden aikana positiivista ilmapiiriä, rohkaista ja kannustaa osallistujia keskustelemaan aiheesta yhdessä sekä pitää huoli, että keskustelu pysyy aiheessa. Ryhmässä omista kokemuksista kertominen keskustelun kautta antaa keskusteluun osallistuville vallan nostaa esiin juuri niitä asioita, jotka heille ovat aiheen kannalta tärkeitä tai merkityksellisiä. Tällöin keskustelu ei rajoitu haastattelun tavoin siihen, mitä tutkija pitää tärkeänä tai on osannut nostaa käsiteltäväksi. Ryhmä voi myös auttaa keskusteluun osallistuvia muistamaan tai nostamaan esiin asioita ja tilanteita, joita he eivät välttämättä muistaisi yksilöhaastatteluissa. (Valtonen 2005, 223–237; Hirsjärvi 2010, 211.)

Keskusteluihin kutsutuiden henkilöiden kokemus keskusteltavasta aiheesta ei takaa luontevan keskustelun käynnistymistä. Tutkijan tai keskustelun ohjaajan on tämän vuoksi osattava varautua myös siihen, että keskustelu ei etene sujuvasti. Keskustelu ei myöskään jatku aina vilkkaasti eikä ole sujuvaa. Tarpeen vaatiessa keskustelun ohjaajan onkin osattava ohjata keskustelua oikeaan suuntaan sekä tarpeen tullen myös virittää ja viedä keskustelua eteenpäin esimerkiksi esittämällä kysymyksiä, ajatuksia tai väittämiä tutkittavasta aiheesta, jotka kannustavat keskusteluun osallistujia kertomaan kokemuksistaan. (Valtonen 2005, 223–237.)

Varauduin ennen ryhmäkeskusteluiden järjestämistä siihen, että keskustelu saattaisi jossain kohtaa hiipua. Laadin näitä tilanteita varten valmiiksi tukikysymyksiä (Liite 1.), joiden avulla voisin tarpeen vaatiessa ohjata keskustelua eteenpäin. Kysymykset ja aiheet pohjautuivat tulkkausta käsittelevässä kirjallisuudessa esiinnousseisiin aiheisiin sekä omiin vähäisiin kokemuksiini ja ennakkokäsityksiini tulkkauksesta.

Aineistonkeruuhaasteiden vuoksi ryhmäkeskusteluiden lisäksi suoritin yhden työntekijän yksilöhaastattelun. Yksilöhaastattelussa ei ole mahdollista saada yhtä lailla työntekijöiden välistä keskustelua ja ajatusten sekä kokemusten vaihtoa aikaan kuin ryhmäkeskustelussa. Haastattelu kuitenkin antaa haastateltavalle mahdollisuuden tuoda esiin omia, henkilökohtaisia näkemyksiä sekä kokemuksia kiinnostuksen kohteena olevasta aiheesta. Keskustelun aikana on mahdollista tarvittaessa kysyä asiaa uudelleen, tarkentaa ja selventää sekä kysyttyä että vastattua, jotta voidaan varmistaa,

että asiat on ymmärretty oikein. Haastattelu mahdollistaa myös kysymysten esittämisen tilanteeseen sopivassa järjestyksessä, jolloin mieleen nousseesta asiasta voi kertoa siinä hetkessä ja yhteydessä, kun asia nousee esiin eikä vasta sitten kun on tämän aiheen vuoro. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 85.)

Haastattelun pohjana ovat tutkijan esittämät kysymykset, jotka hän on muodostanut ennakkokäsitystensä perusteella. Vaikka kysymykset olisivat avoimia, rajaavat ja ohjaavat nämä aina haastateltavaa jossakin määrin. (Laine, 2015, s. 39.) Tämä nostaa esiin kysymyksen, voidaanko haastattelulla tutkia todellisia kokemuksia tietystä aiheesta vai vain kokemuksia niistä näkökulmista, mitä tutkija pitää tärkeänä. Pyrin minimoimaan omien ennakkokäsitysteni vaikuttavuutta yksilöhaastatteluun käyttämällä yksilöhaastattelun runkona ryhmäkeskusteluihin valmisteltua tukikysymysten listaa sekä antamalla mahdollisimman paljon puheenvuoroa haastateltavalle itselleen. Ennakkoon pohtimani tukikysymykset olivat kaikki tulleet käsitellyiksi ryhmäkeskusteluissa hyvin pitkälti keskusteluun osallistuneiden vapaan keskustelun kautta. Tästä syystä koin, että omat ennakkokäsitykseni eivät nousseet haastattelua ohjaavaksi tekijäksi.

Keskustelu eteni sekä molemmissa ryhmäkeskusteluissa että yksilöhaastattelussa suurimman osan ajasta sujuvasti ja luontevasti. Työntekijät jakoivat toisilleen omia kokemuksiaan, esittivät kysymyksiä muille keskusteluun osallistujille ja vastasivat toisten esittämiin kysymyksiin hyvin avoimen oloisesti. Kaikissa keskusteluissa syntyi kuitenkin muutamia hetkiä, jolloin keskustelu hiljeni. Näissä kohdin tein tarkentavia lisäkysymyksiä juuri käsiteltyyn aiheeseen liittyen tai etsin laatimistani tukikysymyksistä aiheita, joita keskustelussa ei ollut vielä käsitelty. Näiden kysymysten avulla keskustelu jatkui työntekijöiden välillä luontevasti. Keskustelut etenivät ja aiheet keskusteluun nousivat pääosin keskusteluihin osallistuneiden omista lähtökohdista. Näin ollen koen aineiston sisältävän juuri niitä asioita, joita työntekijät pitävät tärkeinä tulkin käyttöön liittyen.

3.3 Sisällönanalyysi

Toteutin aineiston analyysin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysillä voidaan tarkastella, minkälaisia merkityksiä kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä muodostuu tutkimukseen osallistuville henkilöille ja sen avulla on tarkoitus esittää alkuperäisen aineiston sisältämä informaatio tiiviisti ja selkeästi (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 117 –122). Aineistolähtöisessä

analyysissä tutkimuksen teoreettinen kokonaisuus luodaan aineiston pohjalta eli aineistosta havaituista asioista ja aineistossa tuotetun informaation pohjalta. Analyysiä tehtäessä on huomioitava se, että tutkijan aikaisemmillä havainnoilla tai tiedoilla aiheesta ei tulisi olla vaikutusta analyysin toteuttamisen. Tutkimuksen tulee siis pohjautua vain ja ainoastaan aineistolla tuotettuun informaatioon. Tämän kuvataan olevan haasteellista, sillä tutkimusasetelma on aina tutkijan itsensä muotoilema ja sisältää näin jo tiettyjä ennakkokäsityksiä ja ajatuksia tutkittavasta ilmiöstä tai kohteesta. Tämä on analyysivaiheessa otettava huomioon ja tutkijan tulee etukäteen selvittää omat ennakkokäsityksensä tutkittavasta ilmiöstä ja tietoisesti ottaa nämä asiat huomioon analyysiä tehdessään. (Moi-
lanen & Räihä, 2015, s. 57–58; Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 108–109.) Omat tietoni ja ennakkokäsitykseni tulkin käyttämisestä ovat muodostuneet pääosin asioimistulokkausta käsittelevään kirjallisuuden tutustumalla. Tämän lisäksi olin harjoitteluni aikana mukana muutamassa asiakastapaamisessa, joissa käytettiin tulkia. Näiden tapaamisten jälkeen keskustelin tapaamisessa kanssani olleiden sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kanssa tulkin käyttämisestä.

Aineistolähtöisen analyysin tutkimuksessani mahdollistaa työntekijöiden aktiivisuus ja monipuolinen keskustelu ryhmäkeskusteluissa ja yksilöhaastattelussa. Aineiston sisällön muodostumista eivät ohjaa omat ennakkokäsitykseni tai ajatukseni vaan sisältö muodostuu keskusteluun osallistuvien henkilöiden kokemuksista ja näkemyksistä. Ennen ryhmäkeskusteluja pohdin valmiiksi joitain kirjallisuudesta sekä omista kokemuksistani itselleni kiinnostavana nousseita teemoja, joilla voin ohjata keskustelua eteenpäin tai joista voin kysyä, mikäli keskustelua ei muuten ala syntymään tai se on ajautumassa ohi tutkimusaiheeni. Näitä kysymyksiä minun tarvitsi käyttää vain muutamia, sillä lähes kaikki näistä kysymyksistä nousivat keskusteluiden aiheiksi pääsääntöisesti työntekijöiden itsensä toimesta.

Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen litteroin keskustelut, jotta niiden sisältämää informaatiota oli mahdollista analysoida. Ennen varsinaisen analyysin aloittamista määrittelin analyysiyksikön. Analyysiyksikkö määrittelee sen, mihin aineistoa käsitellessä kiinnitetään huomiota ja mistä tutkimustehtävän mukaisesti ollaan kiinnostuneita. Kiinnostuksen kohteena voivat olla yksittäiset sanat, lauseet vai ajatuskokonaisuudet. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 104 –122.) Omassa tutkimuksessani analyysiyksiköksi määrittyvät tulkin kanssa työskentelystä kertovat ajatuskokonaisuudet.

Analyysivaiheessa etsin kerätystä aineistosta tutkimuskysymyksen kannalta oleelliset asiat sekä ryhmittelin ja järjestin ne sellaiseen muotoon, että niitä voi lähteä tarkastelemaan (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 104–122). Tämän tutkimuksen kohdalla koin järkeväksi järjestää aineisto teemoittelemalla. Teemoittelulla tarkoitetaan aineiston pilkkomista osiin ja näiden osien uudelleenjärjestämisestä ryhmittelemällä asiat aihepiirien mukaan, jonka jälkeen sisältö analysoidaan teemoittain. Teemoittelun tarkoituksena on helpottaa sisällön analyysiä jakamalla kerätty aineisto pienempiin ja hallittavampiin kokonaisuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 105; s. 144; Moilanen & Räihä, 2015, s. 61.)

Käytännössä tein tämän lukemalla litteroitua aineistoa läpi useaan kertaan. Lukiessani sävytin word-tiedostossa olevasta tekstistä kohdat, joissa työntekijät toivat esiin tulkkaukseen tai tulkin kanssa työskentelyyn liittyviä kohtia. Kun olin lukenut aineistoa läpi useita kertoja, eikä viimeisellä lukukerralla noussut enää esiin uusia kohtia sävytettäväksi, tallensin tekstit uuteen word-tiedostoon ja poistin tekstistä ne kohdat, jotka eivät olleet merkityksellisiä tutkimuksen kannalta.

Seuraavaksi aloin tarkastella aineistoa puheenvuoro kerrallaan. Mikäli puheenvuorossa oli selkeästi nostettu esiin kahta tai useampaa eri asiaa, jaoin puheenvuoron tässä vaiheessa kahdelle tai useammalle riville Wordissa. Yhdistin myös saman henkilön puheenvuoroja kokonaisuuksiksi esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilö on alkanut kertomaan asiasta, johon toinen työntekijä on jatkanut omaa näkemystään ja aloittaja on vielä jatkanut samasta asiasta. Siirsin ajatuskokonaisuudet Excel-taulukoon vierekkäisiin soluihin yksi kerrallaan. Samalla värjäsin solut eri värillä sen mukaan, kuka puheenvuoron oli käyttänyt. Tämän tein voidakseni myöhemmin tarkastella aineistoa myös sen mukaan, kuka on sanonut ja mitä. Tässä vaiheessa ajatuskokonaisuuksia oli yhteensä 141 kpl.

Kun kaikki ajatuskokonaisuudet oli siirretty Excel-taulukkoon, lähdin tarkastelemaan niitä yksi kerrallaan. Siirsin samaan asiaan liittyvät ajatuskokonaisuudet sarakkeisiin allekkain. Otsikoin sarakkeissa olevan tiedon sen mukaan, mihin asia mielestäni liittyi. Ajatuskokonaisuudet järjestin lopulta 11 eri otsikon alle. Tämän jälkeen siirryin tarkastelemaan otsikoita ja pohtimaan, liittyvätkö nämä vielä jotenkin toisiinsa. Tämän tarkastelun myötä jaottelin otsikoiden sisältämät asiat kolmeen eri teemaan kuuluviksi.

3.4 Eettinen pohdinta

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK on määrittänyt ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettisten periaatteiden pohjautuvan tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, vahingon välttämiseen sekä yksityisyyden ja tietosuojan kunnioittamiseen. Nämä nousevat esiin myös Tuomen ja Sarajärven (2018) teoksessa sekä Rauhalan ja Virokannaksen (2011) sosiaalityön tutkimuksen eettisyyttä käsittelevässä artikkelissa.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, yksityisyyden suojeleminen ja luottamuksellisuus tutkimuksessa voidaan jaotella tämän tutkimuksen kohdalla keskustelutilanteen aikaiseen ja sen jälkeen toimimiseen. Osallistuminen tutkimukseen tulee aina olla vapaaehtoista ja tutkimukseen osallistuvia on informoitava tutkimuksen tarkoituksesta hyvin. Tutkimukseen osallistuvilla tulee missä tahansa tutkimuksen toteuttamisen vaiheessa olla mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tai kieltää hänen itsensä tuottaman tiedon käyttäminen. Tutkimuksen aikana kerättyjä tietoja ei missään vaiheessa luovuteta ulkopuolisille eikä käytetä muuhun tarkoitukseen kuin mitä tutkimuksen osallistujille on kerrottu. Osallistujien henkilöllisyys ei ilman heidän lupaansa ilmene tutkimuksesta. (Rauhala & Virokannas, 2011, s. 237–239; Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 155–156.) Nämä asiat kerroin keskusteluihin osallistuneille henkilöille kunkin keskustelutilaisuuden alussa.

Ryhmäkeskusteluiden kohdalla nousee esiin yksityisyyden suojeleminen sekä luottamuksellisuus itse keskustelutilanteessa. Ryhmässä keskusteltaessa osapuolet luonnollisesti näkevät toisensa, joten kuhunkin ryhmäkeskusteluun osallistujien henkilöllisyydet ovat muiden ryhmän jäsenten tiedossa. Tämä asia oli keskusteluihin osallistuvilla tiedossa etukäteen, jolloin osallistumishalukkuuteen oli mahdollisuus itse vaikuttaa. Luottamuksellisuus ryhmäkeskusteluissa on mielestäni ristiriitainen seikka siinä mielessä, että asiat, joista keskustellaan, tulevat tutkimuksen aineistoksi ja myös julkiseksi. Luottamuksellisuus näkyy tutkimuksessa parhaiten siinä, että jokaisella keskusteluun osallistuvalla on mahdollisuus itse valita mitä kertoo ja mitä jättää kertomatta.

Keskusteluiden aiheena on sosiaalityö työn tekemisen näkökulmasta silloin, kun työskentelyssä on mukana tulkki. Tutkimukseen ovat välillisesti osallisia myös sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kanssa työskentelevät tulkit sekä myös asiakkaat. Yksityisyyden suojeleminen toteutuu tutkimukseen osallistuvien sosiaalityöntekijöiden osalta hyvin, sillä tutkimuksen kannalta ei ole oleellista

identifioida esimerkiksi kuntia, joissa työntekijät työskentelevät. Tämän lisäksi aikuissosiaalityössä työskentelee suuri joukko työntekijöitä, joten tutkimukseen osallistuneiden tunnistamiseen ulkopuolisten toimesta ei pitäisi olla suurta riskiä.

Keskusteluun osallistuvilla on mahdollisuus päättää tutkimukseen osallistumisesta itse mutta tulkeilla ja asiakkailla, joiden parissa työ on tapahtunut ei tätä mahdollisuutta ole. Jotta voin kuvata tietoa tulkin kanssa työskentelystä, on asioiden selventämisen vuoksi keskusteluissa esiin tulleita tilanteita nostettava esimerkeiksi ja avattava jonkin verran. Näissä tilanteissa asioita on anonymisoida niin paljon, kuin mahdollista.

Sosiaalialan tutkimukselle luetaan eduksi sen pyrkimys olla hyödyllinen ja rakentava, ei pelkästään yleishyödyllisesti vaan myös siihen osallistuvien ihmisten kannalta. Yksipuolinen hyötysuhde, jossa tutkija saa tietoa mutta tutkittavat eivät mitään, ei ole eettisesti kestävä. Tutkimuksen hyödyllisyyden lisäksi on pohdittava harmin tai haitan tuottamisen mahdollisuutta tutkittaville. Tutkimukseen osallistuminen ei saa aiheuttaa tutkittaville fyysistä eikä psyykkistä haittaa. Sosiaalialan tutkimuksen tekemistä ei myöskään voida perustella sen hyödyn tuottamisella, mikäli tutkimuksen hyödyt tuotetaan tutkimukseen osallistuvien hyvinvoinnin kustannuksella tai aiheuttaa vahinkoa kohde-ryhmään kuuluville henkilöille. (Rauhala & Virokannas 2011, s. 238–242.) Tutkimuksen hyödyn ei tarvitse rajoittua vain tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden hyödyksi. Tämän tutkimuksen tuottamaa tietoa työntekijöiden näkemyksistä ja pohdinnoista voi jakaa myös muissa työyhteisöissä. Haasteita on mahdollista lähteä käsittelemään myös laajemmin, esimerkiksi yhteistyössä asioimistulkikoulutusta järjestävän tahon kanssa.

Tutkimuksen eettisyyteen kuuluu Rauhalan ja Virokannaksen (2011, s. 250) esiin nostama huomio siitä, että tutkijalla on aina omanlaistansa valtaa sen suhteen, miten hän tutkimusaineistoaan käsittelee – miten tulkitsee, arvottaa ja esittää asioita. Tämä valta on tiedostettava ja osattava suhteuttaa vastapainona vaikuttaviin velvollisuuksiin. Tutkijan tulee sitoutua tuottamaan luotettavaa ja empiirisesti validia tietoa käytettävissä olevan aineiston pohjalta. Aineiston käsittelyn suhteen ei ole kysymys vain siitä, mitä siitä käytetään vaan myös siitä, mitä jätetään käyttämättä ja miksi.

4. KAHDEN VÄLINEN KOHTAAMINEN KOLMEN KESKEN

Työntekijöiden välinen keskustelu tulkkauksesta ja tulkin käyttöön liittyvistä näkemyksistä ja kokemuksista oli vilkasta ja monipuolista. Keskusteluissa nousi esiin sekä asiakastapaamiseen valmistautumiseen että itse asiakastapaamiseen liittyviä asioita.

Jaottelin keskusteluissa esiinnousseet asiat kolmen teeman alle. Teemat käsittelevät tulkin käytön tarpeellisuutta, käytännön järjestelyitä ennen varsinaista asiakastapaamista sekä työskentelyprosessiin liittyviä asioita itse asiakastapaamisen aikana.

4.1 Tulkin käytön tarpeeseen liittyvät näkemykset

Työntekijät nostivat keskusteluissa esiin erilaisia tulkin käytön tärkeyteen liittyviä asioita. Keskusteluissa tulkin käytön tärkeyttä perusteltiin paitsi asiakkaan, myös työntekijän oikeudella tulla ymmärretyksi. Työntekijät toivat esiin myös erilaisia näkemyksiä ja pohdintaa virallisen asioimistulkin ja asiakkaalle läheisen henkilön käyttämisestä tulkkina.

4.1.1 Osapuolten oikeus kertoa ja tulla ymmärretyksi

Tulkkausta säätelevät lait määrittelevät vähimmäistason tulkin käyttämiselle. Lakien lisäksi tulkin käyttäminen perustuu eri yhteisöissä vallitseviin käännöskulttuureihin eli näkemyksiin siitä, missä tilanteissa tulkkia tarvitaan. Jokaisella henkilöllä on lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 mukaisesti oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihoitoa. Hyvän sosiaalihuollon perusajatuksena voidaan pitää sitä, että osapuolilla on mahdollisuus ymmärtää toisiaan.

Työntekijät toivat esiin keskusteluissa, että tulkkia käytetään aina kun sille on tarve. Tarpeen määrittelyyn ei heidän kokemustensa perusteella ole yksiselitteisiä ohjeita tai sääntöjä eikä myöskään rajoituksia sen suhteen kenelle tulkki voidaan tilata.

Työntekijä arvioi niin sitten, on mahdollista hankkia eikä siinä mun mielestä sinänsä oo hirveesti ollu ongelmaa. (T5)¹

Työntekijät kertovat, että heillä on mahdollisuus tilata tulkki paikalle silloin, kun he kokevat tulkin käyttämiselle olevan tarvetta. Vaikka sosiaalityön asiakastapaamisissa tulkin paikalle tilaamisessa ei koettu olevan ongelmia, näin ei aina koettu olevan työskenneltäessä moniammatillisessa yhteistyössä esimerkiksi terveydenhuollon, Kelan tai TE-toimiston kanssa.

Ja tähän törmää, kun tekee yhteistyötä eri toimijoitten kanssa. On toimijoita, jotka näkee, että se on niin kauan ollu suomessa. Et kyl sen pitää tajuta mitä me puhutaan ja minusta se on niin kamalaa, se on niin kamalaa sitä asiakasta kohtaan. Ja vaarallista, että joskus ollaan ihan käyty keskusteluita, että mä haluan asiakkaalle tulkin. Että vaikka se olis kuinka kauan ollut suomessa mut jos on aivan selvää nähdä että hän ei ymmärrä sitä kieltä, meidän kieltä ja näin, niin sit otetaan se tulkki. (T4)

Keskusteluissa nousi esiin, miten eri viranomaisilla on toisistaan poikkeavia käytäntöjä tulkin käyttämiseen liittyen. Tulkin tilaamisesta paikalle vastaa aina henkilö, jonka toimivaltaan hoidettava asia kuuluu tai kuka on toiminut moniammatillisen neuvottelun koollekutsujana. Työntekijät korostivat sitä, etteivät tiedä minkälaiset ohjeet yhteistyötahoilla tulkin käyttämisestä on, mutta heidän kokemuksensa mukaan tulkkia käytetään muiden tahojen koolle kutsumissa tapaamisissa vähemmän kuin sosiaalityössä. Työntekijät kertovat myös joutuneensa neuvottelemaan toisten viranomaisten kanssa tulkin tilaamisesta, jotta asiakkaan on mahdollista saada asiansa hoidettua kunnolla. Työntekijät pitivät tärkeänä asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioimista. Heidän näkemyksensä mukaan tulkin käyttöä ei tulisi määritellä sen mukaan, kauanko kyseinen henkilö on asunut Suomessa vaan tarve tulisi määritellä asiakkaan suomen kielen taidon perusteella. Työntekijöiden kokemusten mukaan vaikuttaa sille, että muut viranomaistahot määrittelevät usein tulkkaamisen tarvetta enemmän lakien säätelemän vähimmäistason kautta eivätkä heidän omaksumat käännskulttuurit ole niin asiakaslähtöisiä kuin sosiaalityössä.

Suurin osa tulkkia käyttävistä asiakkaista on tyytyväisiä voidessaan asioida viranomaisen kanssa omaa äidinkieltään käyttäen. Osa heikosti suomea puhuvista asiakkaista ei kuitenkaan koe tulkin käyttöä tarpeelliseksi, vaan kokee pystyvänsä asioimaan sosiaalityöntekijän kanssa suomen kieltä käyttäen.

¹ . Tunnisteena olen käyttänyt merkintöjä T1-T6. T tarkoittaa työntekijää. Numerointi noudattaa juoksevaa numerointia siinä järjestyksessä missä työntekijät ovat ensimmäistä kertaa ottaneet osaa keskusteluun.

Mä vetoon vaan siihen että mulla on myöskin viranomaisena oikeus oman oikeusturvan kannalta ottaa se tulkki, et mä varmasti tiedän et mun asia on käännetty oikein ja että tässä ei jää mitään epäselvyyksiä. (T1)

Työntekijät kokevat ymmärretyksi tulemisen tärkeäksi sekä asiakkaan että myös heidän oman oikeusturvan toteutumisen kannalta. Tämän tuo esiin myös Kinnunen (2018, s. 71-72) todetessaan tulkin käytön mielletävän usein vieraskielisen asiakkaan oikeudeksi. Hänen mukaansa tulkin käytön tarpeellisuutta arvioitaessa ei kuitenkaan tulisi unohtaa tulkkauksen mahdollistavan yhtä lailla myös työntekijän oikeuden ymmärtää ja tulla ymmärretyksi. Tulkin käytön tarpeellisuutta arvioitaessa työntekijöiden mukaan on tärkeää huomioida miten sosiaalityössä käsiteltävät asiat ovat monitahoisia ja asiakkaan elämään kokonaisvaltaisesti vaikuttavia asioita. Myös työssä käytettävä erityissanasto on haastavaa. Tulkkia käyttämällä työntekijät kertovat pyrkivänsä varmistamaan, että osapuolet ymmärtävät toisiaan mahdollisimman hyvin.

Työntekijöiden kokemusten mukaan on yleistä, että ilman tulkkia tavattaessa jonkin verran suomea osaavat asiakkaat nyökyttelevät sekä kertovat ymmärtävänsä mistä on puhuttu ja mitä on sovittu. Kysyttäessä mitä kuuluu, työntekijä saa usein vastaukseksi ”hyvää kuuluu”.

Mut he vaan sanoo et kaikki on hyvin. Sit kun on tulkki ja lähdetään käymään läpi niitä niin kaikkee muuta kun hyvin! (T4)

Työntekijöiden kokemusten mukaan heikkoa suomen kieltä puhuvan asiakkaan kertoma asia ei kuitenkaan aina vastaa todellisuutta. Asiakkaan on helppo vastata työntekijälle sitä lausetta käyttäen, jonka hän parhaiten osaa suomen kielellä sanoa. Asioista, joille ei tiedä sanoja on vaikea lähteä kertomaan. Tulkkia käyttämällä työntekijät kokevat voivansa varmistua siitä, että tapaamisen osapuolet ovat voineet kertoa kaiken sen mitä haluavat, eivätkä vain sitä mitä he suomeksi osaavat ja että osapuolet ovat myös ymmärtäneet mitä toinen heille kertoo.

Tulkkia käyttämällä työntekijät kertovat varmistavansa myös sen, että asiakas tietää mistä on sovittu ja mitä tapaamisen jälkeen tulee tapahtumaan.

Tärkeä et toteutuu se, se asiakkaan oikeusturva ja samoin meillä myös on sitten se turva siitä, että asiakkaan kanssa tehdään suunnitelmia, mitkä todella asiakaskin tietää mihin se sitoutuu. (T4)

Työntekijät kertovat, että toimeentuloon, asumiseen ja työllistymiseen liittyvien asioiden käsittely edellyttää usein asiakkaalta jatkotoimenpiteitä. Tapaamisen aikana sosiaalityöntekijä ja asiakas voi-

vat esimerkiksi täyttää erilaisia hakemuksia ja lomakkeita, selvittää ulosotossa olevia asioita, tehdä suunnitelmia tai varata aikoja muihin palveluihin. Usein asiakkaalle itselleen jää tapaamisen jälkeen tehtäväksi toimittaa yhdessä täytettyjä tai läpikäytyjä lomakkeita eteenpäin, viedä selvityksiä toiselle toimijalle tai hoitaa jokin asia, johon on saanut neuvoja tai ohjeita tapaamisella. Ammattitaitoista asioimistulkkia käyttämällä työntekijät pyrkivät varmistamaan molemminpuolisen ymmärryksen toteutumisen, sekä sen, että asiakas osaa toimia sovitulla tavalla myös tapaamisen jälkeen.

4.1.2 Ammattitaitoinen ja puolueeton tulkki työskentelyn mahdollistajana

Tiedettäessä asiakkaan tarvitsevan tulkkia tilataan paikalle asioimistulkki. Työntekijät kertovat kuitenkin olevansa välillä myös tilanteessa, jossa asiakkaalla on mukana oma ystävä tai muu läheinen, joka toimii tulkkina.

Työntekijät eivät pitäneet ystävän tai perheenjäsenen käyttämistä tulkkina suotavana, sillä epävirallista tulkkia eivät ohjaa minkäänlaiset säädökset tai ohjeet. He eivät myöskään ole saaneet perehdytystä siihen, mikä on tulkin rooli ja tehtävä. Epävirallisen ja virallisen tulkin käytön ero tulkkauksen kattavuudessa tulee hyvin esiin eräässä Espanjassa ja Yhdysvalloissa tehdyssä tulkin avustuksella toteutettuja lääkärin vastaanottoja tarkastelevassa tutkimuksessa. Epäviralliset tulkit tulkkasivat 37:stä lääkärin asiakkaalle esittämästä kysymyksestä vain viisi kysymystä, ammattitulkkien tulkaessa kaikki kysymykset. (Paananen, 2018, s. 32.) Epävirallisen tulkin kielitaito ei myöskään aina ole riittävä, mikä vaarantaa myös tulkkauksen aitouden (Martinez-Gomez, 2015, s. 421). Mikäli tulkkina toimiva henkilö ei tulkkaa kaikkea asiakkaalle, voi asiakkaan asema oman tilanteensa asiantuntijana ja omasta asiastaan vastaavana toimijana tällöin vaarantua, sillä asiakas ei saa tietoonsa kaikkea mitä vastapuoli sanoo tai kysyy.

Työntekijöiden kokemusten mukaan ystävä ei välttämättä pysty toimimaan puolueettomana tai hän saattaa alkaa toimimaan varsinaisen asiakkaan puolesta. Tämän tuo esiin myös Martinez-Gomez (2015, s. 422), joka tuo esiin tulkin ryhtyvän hyvin helposti toimimaan asiakkaan puolesta erityisesti harvinaisten kielten ollessa kyseessä.

Tekee puolesta enemmän. Sehän on, sillä laillahan se monta kertaa. Epävirallinen tulkki on monta kertaa niinkun sen asiakkaan roolissa. Et toinen, se tulkattava, vaan istuu sit

siinä. Niin, on niin sanotusti paikalla. Kunhan istuu paikalla, mutta ei tiedä välttämättä mistä puhutaan. Et välistä pitää sanoo, et pitäiskö tulkatakin. (T6)

Työntekijöiden kokemusten mukaan läheisen toimiminen tulkkina voi johtaa siihen, että asia tulee käsitellyksi tulkkina toimivan henkilön eikä asiakkaan itsensä lähtökohdista. Asiakas ei myöskään välttämättä pysty kertomaan asioistaan vapaasti läheisen henkilön läsnäollessa, koska ei halua tut-tavan saavan tietää kaikkia asioita, jotka olisivat oleellisia käsiteltävän asian kannalta. Näin voi käydä esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakastapaamisella on läsnä pariskunta, joista toinen puhuu mahdollisesti hyvääkin suomea ja toimii tulkkina puolisolleen.

Jos on jotenkin sellanen huolestuttavan olonen se tilanne siinä nii sitten, on edes mahdollisuus siihen, että se hiljainen osapuoli sais sanottua jotain. Et hän ei tavallaan voi kieltäytyä puhumasta siinä tilanteessa sillä varjolla et hän ei pysty puhumaan vaan sit ois se tulkki et jos mä haluan kysyä häneltä suoraan jotain ni, ja toinen puoliso yrittää vastata hänen puolestaan niin mä voin sanoo et hei nyt, meillä on tulkki että hän voi nyt itse vastata ja sitten niinku, et siinä pystyy vaikuttaan myös siihen vuorovaikutukseen ja tilanteeseen ja saamaan ne, ei välttämättä eri näkemyksiä koska voi olla että hän ei sitä siltikään uskalla sanoa mutta hänelle on annettu mahdollisuus siihen. Kuitenkin. Tai, yritetty antaa mahdollisuus. (T1)

Toisen puolesta puhumisen ja joidenkin asioiden puheeksi ottamisen vaikeus korostuu työntekijöiden mukaan tilanteissa, joissa asiakkaan mukana on suomea riittävän hyvin tai mahdollisesti jopa äidinkielenään puhuva puoliso, joka toimii samalla myös tulkkina. Vaikka puolison kanssa pääsääntöisesti jaetaan elämän asioista hyvinkin paljon, on myös paljon tilanteita ja asioita, joissa kaikkea ei haluta jakaa tai kaikesta ei yksinkertaisesti voi keskustella oman puolison läsnä ollessa.

No vaikka avioero, kun sitä pohditaan. Ni vaikeehan siinä on kun toinen pohtii avioeroa esimerkiks ja, ja sitten miten tää elatus hoituu ja niin edelleen ja toinen ei oo ymmärtänyt ollenkaan että tää toinen on tästä lähdössä. (T3)

Ja sit tietysti perheväkivalta ja päihdejutut. Ne on semmosia joista sitten jos ekaa kertaa tavataankin sit yhdessä niin siinä jo aika helposti huomaa sen että toinen on se joka puhuu nyt ja tavallaan vaientaa sen toisen. (T4)

Henkilökohtaisista asioista keskusteltaessa on varmistettava, että asiakas voi kertoa oman näkökulmansa ja kokemuksensa luottamuksellisesti turvallisessa ilmapiirissä ja tilanteessa. Riittävästä parisuhteesta ja mahdollisesti väkivaltaisesta puolisoista puhuminen ei todennäköisesti ole mahdollista hänen läsnä ollessa ja mahdollisesti jopa tulkatessa. Molempien osapuolten tasavertaisen kuulemisen mahdollistamiseksi työntekijät pitävät tärkeänä sitä, että jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus tavata työntekijää kahden kesken.

Vaikka läheisen henkilön käyttäminen tulkkina nähtiin ei-sopivana tapana hoitaa tulkkaus, nousi työntekijöiden kokemuksissa esiin muutamia tilanteita, joissa ystävän tai tuttavan käyttäminen tulkkina nähtiin hyvänä asiana. Epävirallisen tulkin käyttämistä pidettiin sopivana esimerkiksi silloin, kun asiakas ottaa ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaalitoimistoon.

No se, sehän käy ainakin siinä akuutissa tilanteessa tai siellä jos on kävelly tonne, meilähän on nyt vielä toistaseks toi tommonen palveluneuvonta et pystyy tuleen ihan suoraan vuoronumerolla sinne, ilman mitään ajanvarauksia. Niin siinä se niinku, kyllä se käy siinä, koska siinä me saadaan siitä asiasta jonkin näkönen selko ja saadaan eteenpäin se asia. (T1)

Jokaisen asiakkaan asiakkuus alkaa yhteydenotosta sosiaalitoimistoon. Pääsääntöisesti yhteyttä otetaan puhelimitse. Joillakin paikkakunnilla on mahdollista hoitaa asioita tai vähintään saada asia viereille ilman ajanvarausta palveluneuvonnan kautta. Näissä pisteissä asiakkaan on mahdollista saada yleistä neuvontaa tilanteeseensa. Mikäli yleinen neuvonta ei ole riittävää, voidaan asiakkaalle varata aika sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan tapaamiselle. Työntekijät pitävät näissä tilanteissa ystävän tai tuttavan käyttämistä tulkkina sopivana, koska näin asiakkaan avuntarpeesta saadaan jonkinlainen tieto mahdollistamaan jatkotyöskentely. Lisäksi tällöin pystytään havaitsemaan tulkin tarve ja varsinaista asiakastapaamista varten osataan tilata tulkki paikalle.

Työntekijät toivat esiin myös sen, että joskus ystävän toimiminen tulkkina voi olla asiakkaan tilannetta edesauttava asia.

Minulla on ollu muutamia tämmösiä miehiä, joitten hyvä ystävä tulee mukaan siihen tulkkamaan... ...Sitten tää, joka kauemmin täällä ollut ja, ja lähtenyt eri toimenpiteisiin, niin hän kertoo näitä sit siinä, ehkä jo menee ohikin, edelle vähän niissä asioissa mitä me keskustellaan, että niinku lähtee että hei sun kannattaa mennä sinne kuntouttavaan ja tällasta, elikkä vähän niinkun, helpottaa sitä minun työtä että hän puhuu asiakkaalle, että se on ihan hyvä juttu, että, et sillee, mutta niinkun sanoit että onko se sitten tukihenkilö vai, mutta siinä kyllä auttaa, siinä ymmärtämisessä (T4)

Ystävän tulkkina käyttämisen nähtiin joissain tilanteissa edesauttavan asiakkaan tilannetta ja myös helpottavan työntekijän työtä. Sosiaalityön toimenpiteet tai palvelut, jotka ovat asiakkaalle uusia asioita, voivat herättää asiakkaissa epäluuloisuutta ja epävarmuutta niiden soveltuvuudesta tai kannattavuudesta hänelle itselleen. Työntekijät toivat esiin miten mukana oleva ystävä, jolle kyseinen palvelu on tuttu, on voinut omaan kokemustietoonsa sekä positiivisiin kokemuksiinsa pohjaten va-

kuuttamaan asiakasta ehdotetun palvelun toimivuudesta ja että työntekijän ehdottamaa asiaa kannattaa lähteä kokeilemaan.

Lähtökohtaisesti työntekijöiden näkemyksen mukaan tulkkia tarvittaessa tulkkaus hoidetaan kuitenkin virallisen asioimistulkin avulla, eikä ystävän, tuttavien tai perheenjäsenen tai muun läheisen henkilön käyttöä tulkkina pidetä hyväksyttävänä.

4.2 Asiakastapaamiseen valmistautumisessa huomioitavia asioita

Asiakkaan ja työntekijän välinen tapaaminen on aina suunniteltu ennakkoon. Tilanteissa, joissa asiakastapaamiselle tarvitaan mukaan tulkki, on työntekijän osattava ja muistettava huomioida tapaamista järjestäessään enemmän asioita, kuin ilman tulkkia käytävän tapaamisen järjestelyissä.

4.2.1 Tulkin tilaaminen ja saatavuus

Kun asiakkaan ja työntekijän tapaamiseen tarvitaan mukaan tulkki, aiheuttaa tämä työntekijöiden kokemusten mukaan tapaamisen järjestämiseen väistämättä lisävaiheita. Kaikilla kunnilla on omat ohjeistuksensa tulkin tilaamiseen. Tulkki tilataan paikalle pääsääntöisesti joko puhelimitse tai sähköpostin välityksellä.

Kyllä siinä on enemmän työvaiheita et sä niinkun teet sitä tilausta ja se, sovit ja selvität kieltä ja kaikkee semmosta järjestelyasiaa ja missä nyt tavataan ja sopiiko kaikille, että tulkki tulee ja niinku. Tämmöstä työskentelyä. (T5)

Ajanvaraukseen kuluu tulkin tilauksen myötä työntekijöiden näkemyksen mukaan enemmän aikaa ja siihen sisältyy enemmän työvaiheita kuin ilman tulkkia tapahtuvan tapaamisen ajanvaraukseen.

Työntekijöiden kokemusten mukaan tulkin saa tarvittaessa tilattua paikalle pääsääntöisesti hyvin. Aina tulkkia ei kuitenkaan saa juuri sille ajalle, mitä itse toivoi.

Tulkki löytyy kyllä mut ei ehkä just sille oikeelle päivälle. Aina on saanu kyllä sit lopulta. (T2)

Tulkin saatavuudessa on eroja riippuen siitä, minkä kielen tulkkia tapaamiselle tarvitaan. Erityisesti harvinaisempien kielten tulkkien kohdalla vapaata tulkkausaikaa voi joutua odottamaan pidempään, sillä näiden kielten tulkkeja on saatavilla lukumäärällisesti vähemmän. Tulkin saaminen voi siis vaikuttaa siihen, miten nopeasti asiakkaan asiaa voidaan alkaa selvittämään tai hoitamaan.

Asiakastapaamisissa on mahdollista ja usein tavallistakin, että asiaa ei saada käsiteltyä kokonaan vaan asiat jäävät kesken tai asiakkaan asian hoituminen vaatii useamman tapaamisen. Tulkin saatavuus vaikuttaa siihen, milloin seuraava tapaaminen voidaan järjestää.

Sitä ruvetaan katsomaan tulkin kalenterista aika loppumetreillä et jos tarvii tavata seuraavalla viikolla niin sit se on ruvettava kattoon heti siinä. Et kysyttävä tulkilta, että joo, että niin vaikkei sitä tilausta ei voi, tilaus pitää tehdä eri tavalla, mutta että me nyt viimekskin katottiin just samatien, että onko sulla almanakassa, et millon sulla on aikaa, saadaan asiakaskin niinku samaan aikaan tänne. Ni sitten voi sopia sen, että että varaa se sinne alustavasti, ni mä laitan teille niinku tilauksen sisään. (T3)

Työntekijät kertovat, että havaitessaan ajan loppuvan ja asian jäädessä kesken he voivat toimia kahdella tavalla uuden ajan varaamisen suhteen. Työntekijä voi alkaa tapaamisen aikana yhdessä tulkin kanssa etsimään kaikille osapuolille sopivaa aikaa. Tällöin kaikilla on tapaamisen päättyessä alustavasti tiedossa seuraavan tapaamisen aika. Tulkki ei kuitenkaan voi sopia ajan toteutumista varmaksi vaan tilaus on tehtävä vielä virallisen ohjeen mukaisesti. Työntekijät kertovat tämän voivan unohtua helposti etenkin tilanteissa, joissa tapaamisen jälkeen heille jää paljon asioita selvitettäväksi. Tällöin voi käydä niin, että asiakas ja työntekijä ovat paikalla sovittuna aikana, mutta tulkki ei saavu paikalle koska virallinen tilaus on jäänyt tekemättä. Toinen vaihtoehto on tilata tulkki suoraan virallisen reitin kautta, jolloin asiakkaalle ilmoitetaan myöhemmin uuden tapaamisen ajankohta.

Työntekijät tuovat tulkin tilaamiseen liittyvässä keskustelussa esiin myös epävarmuuden, joka liittyy tulkin paikalle saapumiseen. Työntekijät kertovat, että aina tilattu tulkki ei saavu paikalle.

Tulkin varaukset joskus ei oo menny ja sit jos on läsnäolotulkkauksia niin sieltä tulkki ei pääsekään. (T6)

Syynä tulkin saapumatta jäämiseen voi olla se, että työntekijän tekemä tilaus ei ole mennyt perille tai tulkille on tullut viimehetken este esimerkiksi sairastumiseen tai kulkuyhteyksiin liittyvien asioiden vuoksi. Tulkin tilauksesta pitäisi aina saada vahvistus mutta sen saapumatta jääminen saattaa työntekijältä jäädä huomaamatta. Tilanteissa, joissa tulkki ei saavu paikalle tapaaminen pääsääntöisesti siirretään toiseen ajankohtaan.

Kahdessa keskustelussa nousi esiin myös tulkkipalveluiden kilpailutus ja sen vaikutukset tulkin tilaamiseen.

Kun ne on taas uudestaan kilpailutettu niin siellä edellisestä mistä me ollaan voitu ottaa, niin on tosi hyviä suhteita muodostunu tulkkien kanssa ja sitte nytte ei, kun raha vaikuttaa siihen et mistä me voidaan niintä tilata. (T4)

Tulkkipalvelut kilpailutetaan kunnissa tarjousten perusteella. Tulkkauksopimukset solmitaan kilpailutuksissa mukana olleiden yritysten kanssa, jolloin tarvittavat tulkkipalvelut tulee pääsääntöisesti hankkia näiden yritysten kautta. Sopimuskauden päättyessä voi hyvin toiminut yhteistyö tuttujen tulkkien kanssa päättyä toisen yrityksen voittaessa uuden kilpailutuksen.

4.2.2 Tapaamiseen varattava aika

Tulkin läsnäolo ja tulkkaminen vaikuttaa työntekijöiden kokemuksen mukaan selvästi tapaamisten kestoon ja siihen, minkä verran yhdellä tapaamisella ehditään käsittelemään asioita. Tavanomaisen keskustelun vaatiman ajan lisäksi myös tulkkauksen vaatii oman aikansa. Tulkkauksen vaatimaan lisäajan tarpeeseen työntekijät kertovat varautuvansa joko varaamalla normaalia pidemmän ajan tapaamiselle tai rajaavansa yhdellä tapaamisella käsiteltäviä asioita varmistaakseen ajan riittämisen.

Ne ihan perus tulkkitapaamisetkin on semmosia, että siin vaan, kyllä siinä on laskennallisesti on pakko mennä enemmän aikaa kun samat asiat sanotaan aina kahteen kertaan. (T1)

Keskusteluun kuluu väistämättä enemmän aikaa, sillä kaikki puhutaan aina kahteen kertaan. Tapaamiselle voidaan varata pidempi aika, jotta kaikki asiat keritään käsitellä mutta tämäkään ei välttämättä ole hyvä ratkaisu.

Se on aika raskasta se tulkkauksen kautta keskustelu. Että me todettiin, että, ja myös asiakkaalle, että tunnin, jos on tulkin välityksellä. (T6)

Työntekijät kuvaavat asiakkaan asioiden parissa työskentelyn olevan intensiivistä. Pitkät tapaamiset voivat muodostua raskaiksi niin työntekijälle kuin asiakkaallekin. Tällöin vaarana voi olla keskittymisen herpaantuminen tai väsyminen niin, että huomio ei enää pysy oleellisessa. Asioiden käsitte-

lyn ja käytettävän ajan varaamisen suhteen onkin tarpeen arvioida tapauskohtaisesti, kuinka pitkäksi aikaa osapuolet jaksavat keskittyä keskittymään asian käsittelyyn.

Työntekijöiden keskusteluissa nousi esiin haasteellisena asiana käytettävissä olevaan aikaan liittyen tilanteen joustamattomuus.

Mut niissä just pystyy sit joutaan sen tapaamisen kanssa jos ei itellä oo mitään estettä, et sit vaan jatkaa. Mut tulkin kaa on tosiaan se et ne on usein sillei et seuraava keikka on buukattu niinku perään et siin on vaan matka-aika laskettu väliin ja, sit heidän on pakko lähteä. Ja se on kyl, se on kyl haastavaa ku sit ku se niinku tulee jotenki vaan et nyt pitää lähteä, nyt pitää täyttää siihe tulkkilappu allekirjotusta ja muuta ja asia on kesken ja vielä tekis mieli sanoo ne viimeist sanat et hei muista nyt sit nää ja niinku et aa, miten mä nyt sanon tähän et ei tää jää niinku ihan täysin kesken ja jotenki. (T1)

Tapaamiselle varatun ajan loppuessa voi asiakkaan asia olla vielä hyvinkin kesken, vaikka työntekijä yrittäisi seurata työskentelyn lomassa ajankulua ja huolehtia siitä, että asia saadaan hoidettua käytettävissä olevan ajan puitteissa. Työntekijät toivat esiin, että näin voi tapahtua myös työskenneltäessä suomenkielisen asiakkaan kanssa. Tällöin tapaamista on tarvittaessa mahdollista venyttää, jos oma ja asiakkaan aikataulu sen sallivat. Työntekijät kokevat tämän olevan joissain tilanteissa järkevää, sillä joskus tapaamisen jatkaminen 15 minuutilla voi riittää siihen, että asia saadaan päätökseen. Mikäli asia jää kesken ja sitä jatketaan toisella kertaa, voi asian mieleen palauttamisessa ja jatkotyöstämisessä kulua hyvinkin uusi tunnin tapaaminen. Tulkin kanssa työskenneltäessä tämä ei useinkaan onnistu. Tulkkitalaus on tehty tietyllä ajalle eikä sitä voi ylittää sillä tulkkien aikataulut ovat lähes aina hyvin tiukat ja tapaaminen on lopetettava viimeistään suunniteltuun aikaan.

4.2.3 Tulkin tuttuus

Työntekijät kuvaavat tulkin olevan heille työväline, joka mahdollistaa kommunikoinnin asiakkaan kanssa. Työvälineet ovat usein persoonattomia laitteita, tavaroita ja asioita, jotka toimivat pääsääntöisesti samalla tavalla keskenään. Moni työntekijä pitää tuttuja toimintatapoja ja työvälineitä etuna, sillä tällöin tietää miten käytössä oleva työväline toimii. Tässä kohdin tulkki eroaa muista sosiaalityöntekijän käytössä olevista työvälineistä. Tulkki, kuten jokainen ihminen, on oma persoonansa, joka on tottunut tekemään asioita tietyllä tavalla.

Kohdattaessa uusi henkilö kummallakaan osapuolella ei ole etukäteen tietoa, miten toinen osapuoli on tottunut toimimaan. Jotkut, niin sosiaalityötä tekevät kuin tulkitkin, pitävät rutineista ja vakiintuneista tavoista tehdä asioita. Toiset taas sopeutuvat muuttuviin tilanteisiin, tapoihin sekä uusien ihmisten kanssa toimimiseen hyvinkin helposti. Työntekijöiden keskusteluissa nousikin esiin hyvin erilaisia näkemyksiä siitä, onko tulkin tuttuudesta ja pysyvyydestä etua tai haittaa tulkaustilanteelle ja asiakkaan asioiden hoitamiselle.

Tulkin pysyvyys koettiin eduksi silloin, kun asiakkaan asian parissa työskennellään useilla perättäisillä tapaamiskerroilla.

Ja sitte, siis sekin on mahdollista, että joka, esimerkiksi jos on kolme, niinku, et tapaa asiakkaan aika nopeesti peräkkäin ja selvittää jotain asioita niin mahdollista on se, et tulee kolme eri tulkkiä. Asiakkaan kannalta ja onhan se meidänkin kannalta haastavaa. Koska se on tietyllä tavalla prosessi ja tulkki on mukana siinä prosessissa. (T3)

Vaikka varsinainen työskentely tapahtuu työntekijän ja asiakkaan välillä, työntekijät tuovat esiin tulkin olevan oleellisesti mukana työskentelyprosessissa. Jos sama tulkki on ollut paikalla aiemmin, on hänellä tällöin jo valmiiksi luotuna yleiskäsitys käsiteltävästä asiasta sekä siitä, mitä ja minkälaisia keskusteluita aiemmilla kerroilla on käyty. Tällöin myös tulkki hahmottaa käsiteltävän asian paremmin kokonaisuutena, jolloin asiaa on myös helpompi tulkata.

Toisaalta esiin nousi myös kysymys siitä, onko tulkin tarpeellista olla tietoinen asiakkaan tilanteesta kokonaisvaltaisesti. Työntekijät pitivät tulkin vaihtuvuuden etuna sitä, että yksittäiselle tulkille ei muodostu niin kokonaisvaltaista kuvaa asiakkaan asioista. Tällöin asiakkaan asioiden säilyminen yksityisenä toteutuu paremmin.

Mut joskus myös se, että vaihtuu tulkki, niin se tekee, se anonymiys pysyy, jotenkin tiäkkö, parempana. (T6)

Asiakkaan asioiden pysyminen yksityisinä liittyy työntekijöiden havaintoon siitä, että tulkit ja asiakkaat ovat usein yksityiselämässä tekemisissä toistensa kanssa.

Siltikin, joskus aina tule se tunne, että onko siinä joku, joku kontrolli. Ne on niin tosi pienet ne piirit, että ne, jotenkin siellä saattaa olla jotakin. Arkaluontonen asia, niin, siinä vaiheessa sitten. (T6)

Tulkit toimivat työsuhteessa ja heitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Tulkkina toimiva henkilö ei mahdollisissa yksityiselämässä tapahtuvissa kohtaamisissa asiakkaan kanssa voi tuoda esiin tietävänsä sosiaalityön asiakkuudesta. Hän ei myöskään voi tuoda esiin tietävänsä mitään tapaamisilla käsiteltyjä asioita tai kertoa niihin liittyviä asioita eteenpäin. Työntekijöiden kokemusten mukaan tulkin ja asiakkaan keskinäinen tuttuus voi kuitenkin aiheuttaa kiusallisia tilanteita osapuolten välille tai jopa estää asiakasta puhumasta asioista, koska ei halua tulkin tietävän hänestä näitä asioita.

Joskus voi käydä myös niin, että paikalle saapuva tulkki ei syystä tai toisesta ole sopiva henkilö juuri kyseistä tilannetta tulkkaamaan. Epäsopivuus saattaa liittyä esimerkiksi etniseen alkuperään, sukupuoleen tai ikään.

Mulla on ollu joku keissi et se kieli on ollu just jostain, Afrikasta joku sellanen että tiettyt heimot puhuu tiettyä kieltä ja sitte tulkki on ollu ehkä siitä toisesta heimosta ja sit se osaa sitä toisen heimon kieltä. Mut sit siit on tullu sellanen niinku et se, se ei oo ollu ok sille asiakkaalle, että tavallaan ne heidän niinku se lähtömaan heimojen vastakkainasettelu nii, se on niinku liian paha, et he ei sitte pysty työskenteleeseen sellasen henkilön kanssa, joka edustaa sitä. Tää on vähän niinku sisällissodan vastapuolet saada ne hommat hoitoo. (T1)

Voihan olla, että joku ei esimerkiksi uskalla sitten, tai niinkun, nainen on niin, ja mies-tulkki, niin ei uskalla, puhua, niinkun mitään. Vaikka se ei niinkun tuntiskaan, mutta sil-tikin tulee se, historiaa on kaikenlaisia näillä, et mistä on tullu ja, mitä, niin. Niin. Silviin. (T6)

Tilattaessa tulkkia on mahdotonta osata ottaa kaikkia mahdollisia tulkkaustilanteeseen vaikuttavia asioita huomioon, koska jokainen ihminen on oma yksilö henkilökohtaisine näkemyksineen ja kokemuksineen. Työntekijöiden kokemusten mukaan on muistettava, että tietystä maasta lähtöisin oleva tai tiettyä kieltä puhuva asiakas ei välttämättä koe asioita samoin kuin toinen kyseisestä maasta lähtöisin oleva tai samaa kieltä puhuva henkilö. Vaikka kahden henkilön etninen ja kulttuurinen tausta voi työntekijälle näyttäytyä hyvin samanlaisena, voivat heidän odotukset ja valmiudet eri asioiden suhteen olla hyvin erilaiset. Näin ollen siinä missä yhdelle asiakkaalle on aivan sama tulkkaako häntä mies vai nainen, nuorempi vai vanhempi, omasta vai naapuriheimosta lähtöisin oleva henkilö, voi jokin näistä seikoista estää vapaasti puhumisen.

Kun tulkin ja asiakas kohtaavat toisensa ensimmäistä kertaa viranomaisen luona, ei heidän mahdollista tuttuutta tai tulkkaukseen vaikuttavaa tekijää voida etukäteen tietää. Työntekijät tuovat esiin, että tietty tulkki voi olla hyvä, taitava ja heidän näkemyksen mukaan erittäin sopiva tehtävänsä

työntekijän aiempien kokemusten perusteella. On mahdollista, että jonkun tietyn asiakkaan kanssa hän kuitenkin on epäsopeva juuri kyseiseen tilanteeseen. Tuttuuden tai muun seikan kautta syntyvä esteellisyys tai epäsopevuus tilanteeseen havaitaan tällöin vasta tapaamisella. Aina epäsopevuutta ei nosteta esiin lainkaan vaan tulkkaus ja asiakastapaaminen toteutuu. Asiakkaan ja tulkin välistä yhteistyötä haittaavat tekijät selviävät vasta paljon myöhemmin tai eivät ollenkaan, mikäli kukaan osapuolista ei asiaa nosta esille. On myös huomioitava, että tulkin kykeneväisyys hoitaa tulkkaus puolueettomasti, kattavasti ja asiaankuuluvalla tavalla voi näyttäytyä erilaisena niin tulkin itsensä, työntekijän kuin asiakkaan näkökulmasta katsottuna.

4.2.4 Tulkkaustavan valinta

Asiakastapaamisen tulkkaus voidaan järjestää joko läsnäolo- tai puhelintulkkauksena. Työntekijät kertovat käyttäneensä molempia tapoja. He kokevat myös voivansa itse vaikuttaa siihen, kumpaa tapaa käyttävät. Työntekijät tuovat esiin molemmissa tulkkaustavoissa olevan sekä etuja että haasteita.

Läsnäolotulkkauksen etuna pidetään sitä, että tulkki on tilanteessa itse fyysisesti läsnä ja pystyy tällöin havainnoimaan muunkin kuin pelkän sanallisen viestinnän.

Ilmeitä ja eleitä, et ne jää pois puhelintulkkauksessa. (T4)

Puhelintulkkausta käytettäessä tulkki kuulee vain osapuolten äänet. Tällöin hän ei pysty havainnoimaan esimerkiksi asiakkaan tai työntekijän ilmeitä ja eleitä, jotka ovat usein vuorovaikutustilanteissa hyvin oleellisia osia ja puhetta tukevaa viestintää, kuten myös Paananen (2018, s. 55) tuo esiin.

Työntekijöiden mukaan asiakastapaamisilla on hyvin tavallista se, että asiakkaan kanssa käydään läpi erilaisia asiakirjoja ja päätöksiä, täytetään yhdessä hakemuksia tai etsitään yhdessä esimerkiksi tietoa jostain palvelusta tai muusta asiakkaan tilanteeseen liittyvästä asiasta. Työntekijät kertovat myös käyttävänsä asiakastapaamisilla sanattoman viestinnän lisäksi myös muita visuaalisia viestintäkeinoja kommunikaation osana tai tukena.

Sit mä käytän fläppitaulua, mä piirrän sinne niit asioita ja niinku kirjotan et nyt on sit tällaset asiat käsittelyssä... .. usein joudutaan käymään läpi asiakirjoja, papereita, niin

se on niinku puhelimen välityksellä ihan mahdotonta sitte, et joo, näätkö täällä fläppi-
taululla tämä, asia, niin ei se, ei se vaan onnistu siinä. (T1)

Puhelintulkkauksessa on hankaluus se, että jos joudut jotain tämmöstä, tekstistä, ja aika
monellehan joutuu niinku taloudesta, asumiskulut ja nämä, niin siinä se on se hanka-
luus, kun ei ole läsnä näyttämään sitä, että mistä se tulee. Että tämä luku ja tämä luku,
että tämmösen, avustavan materiaalin ja tiedon käyttö on niin kun hankalaa semmoses-
sa, puhelintulkkauksessa. (T6)

Läsnäolotulkkauksen tärkeänä etuna työntekijät toivat esiin sen, että tulkki näkee kaiken sen, mitä
työntekijä ja asiakaskin. Tämä mahdollistaa paitsi erilaisten kirjallisissa muodossa olevien doku-
menttien parissa työskentelyn mutta myös erilaisten visuaalisten tapojen, kuten esimerkiksi fläppi-
taululle piirtämisen tai kuvien kautta asioiden selventämisen työskentelyn apuna.

Työntekijät toivat esiin Skype-palvelun käytön mahdollisuutena muodostaa sekä puhe- että näköyh-
teys laitteiden välityksellä. Skypen käyttö ei ainakaan tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden
kunnissa ollut käytössä, mutta suhtautuminen tämän mahdollisuuden käyttämiseen oli hyvin positiiv-
vinen, mikäli se kunnan toimesta mahdollistettaisiin.

Puhelintulkkauksen selkeänä etuna työntekijät pitivät sen saatavuutta. Parempi saatavuus johtuu
sen vaatimasta vähäisemmästä kokonaisajasta läsnäolotulkkaukseen verrattuna

Puhelintulkkaus on nopeesti saatavissa. (T4)

Työntekijöiden kokemusten mukaan tulkkien työssäkäyntialue saattaa olla hyvinkin laaja ja tulkilla
saattaa mennä reilusti yli tunti hänen siirtyessään seuraavaan tulkkauspaikkaan. Jos tulkin työpäi-
vään sisältyy vain läsnäolotulkkauksia, ehtii hän matkaan kuluvan ajan vuoksi tekemään näitä vä-
hemmän kuin puhelintulkkauksia.

Paremmen saatavuuden lisäksi työntekijät kokevat puhelintulkkauksen suojelevan läsnäolotulkkaus-
ta paremmin asiakkaan yksityisyyttä.

Kotikäynneillä käyttänyt niin, mun mielestä se on asiakalle kivempi että se on se puhe-
lin, siis ei kaikille, riippuu tilanteesta, mut et joissain et se puhelin on siellä kun et joku
tulkki tulee vielä ventovieraana sinne hänen kotiinsa. (T5)

Anonyymius. Paremmin menee kun ei ole läsnä se oman, yleensä omanmaalainen, niin
sen se auktoriteetti ja valvova silmä, että se, on anonyymimpi, puhelintulkkauksessa.
Joskus aina tule se tunne, että onko siinä joku, joku kontrolli. (T6)

Sosiaalityön tapaamisilla käsitellään usein asiakkaan elämään liittyviä tärkeitä, usein arkoja ja vaikeita asioita. Osa tapaamisista tapahtuu asiakkaan kotona, jolloin näillä kotikäynneillä mennään fyysisestikin hyvin henkilökohtaiselle alueelle. Vieraan ihmisen päästäminen omaan kotiin ei kaikille ole helppoa. Asiakas ja tulkki saattavat myös tuntea toisensa vapaa-ajallaan joko suoraan tai yhteisten tuttavien kautta. Sosiaalityöntekijän tapaamisilla käsiteltävät asiat eivät välttämättä ole aina sellaisia, mitä asiakas toivoisi tuttujen tai tutuntuttujen hänestä tai hänen asioistaan tietävän. Siitä huolimatta, että tulkki sitoo aivan sama vaitiolovelvollisuus kuin sosiaalityöntekijää, voi tutuus tai puolittuus aiheuttaa asiakkaalle jonkinlaista niin sanotun oman kieliryhmän sisäistä kontrollointia tai tunnetta siitä. Tällaisessa tilanteessa kontrolloivan tahon päästäminen omaan kotiin voi aiheuttaa sen, ettei asiakas voi tai halua kertoa asioistaan siten kuin oikeasti haluaisi.

Puhelintulkkauksen haasteeksi työntekijöiden keskusteluissa nousivat myös laitteisiin ja teknologiaan liittyvät seikat.

Puhelintulkkaus on kuitenkin tietyllä tapaa vielä, valitettavasti tälläki vuosituhannella, niin se on epävarmaa. Et toimiiko kaikki yhteydet ja kuuleeko kaikki. Niinku siis laitteiden puolesta. Kuuleeko tulkki kaikki osallistujat. (T1)

Laadukkaidenkaan puhelinten tai lisälaitteiden kaiutintoiminnot ja äänenvoimakkuuden riittäminen eivät aina takaa sitä, että kaikki osapuolet kuulevat toisiaan kunnolla. Lisäksi puhelin on työntekijän perustyöväline ja puhelimen akun kestävyys voi joskus tuottaa haasteita. Vaikka työntekijä aloittaisi päivän puhelimen akku täyteen ladattuna, ei akku välttämättä ole enää täydessä iskussa iltapäivällä, jos puhelinta ei ole ehtinyt päivän aikana ladataan.

Puhelintulkkauksen haasteena työntekijät nostavat esiin myös asiakkaan kohtaamisen. Työntekijät kokevat, että puhelintulkkausta käyttäessään he eivät pysty kohtaamaan asiakasta aina niin hyvin kuin haluaisivat.

Se ei oo semmosta, se vuorovaikutus, vuorovaikutuksellisuus kärsii aina kun käytät tulkkiä. Tässäkin me nyt sinun kanssa keskustellaan näin, ja sä sitten huomaat. Mutta, kun me tähän näin (*puhelimeen*) puhuttais näin ja et kuuleeko tulkki, välistä tulee, niin, tämmöstä näin. Se ehkä mikä on juuri tärkeätä siinä sosiaalityössä, se kohtaaminen, se vuorovaikutuksellisuus, niin se kärsii.” (T6)

Tulkin ollessa fyysisesti toisaalla työntekijät kokevat vuorovaikutuksen muodostuvan asiakkaan kanssa hyvin asiakeskeiseksi ja pelkistetyksi. Työntekijät kokevat puhelimen vievän huomion pois fyysisesti läsnäolevista ihmisistä ja vuorovaikutuksen keskittyvän laitteen tuijotteluun.

Tulkkaus on ollut työvälineenä käytössä paljon pidempään kuin älypuhelimet, jotka tällä hetkellä mahdollistavat puhelintulkkauksen. Näin ollen läsnäolotulkkauksella on huomattavasti pidemmät perinteet kuin puhelintulkkauksella.

Kun siihen oppii siihen puhelintulkkaukseen niin, se hoituu, ihan hyvästi. (T6)

Työntekijöiden keskusteluissa nousi esiin huomio siitä, miten uusi työtapaa vaatii opettelua. Uutta asiaa tai tapaa toimia pidetään monesti heikompana tai huonompana tapana vain sen vuoksi, että siitä ei ole kokemusta. Kuitenkin kun uuteen asiaan tutustuu ja antaa sille mahdollisuuden, siitä saattaa löytää hyvin äkkiäkin positiivisia ja alkuperäistä tapaa parempia ominaisuuksia.

Vaikka työntekijät eivät muutoin muodostaneet yhtenäistä näkemystä puhelin- tai läsnäolotulkkauksen paremmuudesta, he olivat yksimielisiä siitä, että läsnäolotulkkaus on toimivampi tapa silloin, kun tapaamisella on läsnä useampi henkilö. Tällöin tulkin on mahdollista seurata keskustelua ja osallistujien välistä viestintää kattavasti ja kokonaisvaltaisesti.

Et, tota, puhelintulkkauksessahan, ryhmässä niin, se on kyllä aina vähän sen siinä ja siinä, et tota, onnistuuko se, koska tulkki ei pysty hahmottamaan et ketä hän tulkaa. Ehkä sitten, jos on isompi ryhmä niin se läsnäolotulkkaus on parempi. (T6)

Tulkattavien osapuolten puheen kuulemisen lisäksi tulkin on pystyttävä seuraamaan kenen puhetta hän kulloinkin tulkaa. Useamman henkilön tapaamisissa käsiteltävä asia etenee osapuolten käyttäessä puheenvuoroja vuoron perään. Kukin osallistuja jatkaa asiaa vuorollaan omasta näkökulmastaan ja pohjaten puhettaan aiemmin sanomalleen. Jos tulkki ei hahmota kuka osallistujista on milloinkin äänessä voi hänen olla vaikea hahmottaa tulkkausta vaativaa asiakokonaisuutta, koska hän ei pysty yhdistämään puheenvuoroa kyseisen henkilön aiemmin sanomaan oikein. Tällöin on vaarana viestin välittyminen virheellisesti. Lisäksi usean henkilön läsnäollessa ja keskustellessa asioista osallistujat eivät välttämättä muista jättää jokaisen puheenvuoron jälkeen tulkille aikaa tulkkaamista varten. Tällöin tulkki saattaa joutua tulkkaamaan useamman puheenvuoron kerralla, jolloin tulkin on erityisen tärkeää pystyä yhdistämään puhuja ja puheenvuoro toisiinsa.

4.3 Tulkki mukana asiakastapaamisella

Vaikka tulkkien ammattieettisten sääntöjen mukaan tulkin tehtävänä on toimia neutraalina viestien välittäjänä, on tulkilla ja hänen läsnäolollaan työntekijöiden kokemusten mukaan aina jonkinlainen vaikutus työskentelyyn. Työntekijöiden keskusteluissa nousi esiin selvästi kokemus siitä, miten ammattitaitoinen tulkki mahdollistaa hyvän ja toimivan työskentelyprosessin laadukkaalla tulkkauksella. Tulkin ammattitaitoon liittyvinä asioina työntekijät toivat keskusteluissaan esiin sanallisen ja sanattoman viestinnän tulkkaamiseen, tulkin tulkkauksen oikeellisuuteen luottamisen sekä tulkin taidon pysyä omassa roolissaan. Näiden seikkojen rinnalla kulki kuitenkin koko ajan kysymys siitä, miten ammattitaitoisinkin tulkin kanssa työskenneltäessä työntekijöitä jää usein mietityttämään, että ymmärrettiinkö asioita tulkkauksesta huolimatta samalla tavalla.

4.3.1 Odotuksena kattava tulkkaus

Asioimistulkin ammatteisä sääntöjen eettisten ohjeiden (2013) mukaan tulkin tehtävänä on tulkata asiat kattavasti, eikä hänen tule lisätä tai jättää tulkkaamatta mitään asiaankuuluvaa. Ohjeissa todetaan myös, että mikäli tulkki ei pysty tai osaa tulkata jommankumman tuottamaa viestiä toiselle osapuolelle, tulee hänen kertoa tästä ja pyytää puhujaa selittämään asia uudelleen tai toisella tavalla.

Tulkkausohje on et kaikki mitä hän keskustelee kumman kanssa tahansa oikeastaan, niin pitäis kääntää. Hän on vaan niinku semmonen työkalu siinä tilanteessa mutta ei tavallaan saisi vaikuttaa siihen tilanteeseen millään tavalla. (T1)

Huono tulkki on vähän semmonen joka vähän puhuu omiaan ja, ja vie asiaa vähän, vähän niinku X tossa aikasemmassakin vaiheessa puhu että, tekee vähän omia johtopäätöksiä ja, ehkä kääntä..., tai puhuu asiakkaan kanssa jotakin semmosia asioita mistä ei niinku oo sillai yhdessä jaettu tai niin edelleen. (T3)

Työntekijöiden odotukset tulkkaukselle noudattivat eettisten ohjeiden määritelmää kattavasta tulkkauksesta. Työntekijät toivat keskusteluissa esiin näkemyksen siitä, että tulkin tulee asioimistilanteessa tulkata kaikki, mitä osapuolet tilanteessa puheellaan viestivät. Tulkin ei tule lisätä tulkkaukseen mitään, eikä jättää siitä mitään pois. Tulkki ei välttämättä aina ole käsiteltävistä asioista samaa mieltä kuin henkilö, jonka puhetta hän tulkaa, mutta hänen tulee tulkkaustilanteessa kyetä siirtä-

mään omat näkemyksensä asioista sivuun ja kääntää asioimistilanteessa läsnäolevien puheet toiselle osapuolelle juuri sellaisena kuin alkuperäinen puhuja on esittänyt.

Oletus siitä, että tulkki kääntää kaiken sanotun ei tarkoita sitä, että tulkin tulisi kääntää kaikki sanasta sanaan. Sanatarkasti kääntäminen ei ole aina edes mahdollista, eikä tämä ole myöskään tarkoituksenmukaista. Paanasen (2018, s. 40-43) mukaan tulkit kuitenkin pyrkivät pääsääntöisesti tulkkamaan mahdollisimman suoran tulkkauksen tavoin ja käyttävät mukailevaa tulkkausta ainoastaan silloin kun se palvelee yhteisymmärryksen säilymistä.

Et se ei ois varmaan ikinä, jos se ois ihan niinkun sanasta sanaan puhuttu, niin se ei ois avautunu eri ehkäsymenetelmät ja miten, niille tytöille. (T6)

Sanatarkan tulkkauksen sijaan työntekijät pitävät tärkeänä alkuperäisen puheenvuoron sanoman välittymistä asiakokonaisuutena mahdollisimman hyvin vastapuolelle. Savolaisen (2009, s. 70, 107) tutkimuksessa nousi esiin tähän liittyen tulkkien esiin nostama huomio siitä, että eri kulttuureista lähtöisin olevien henkilöiden käsitemaailmat ovat usein hyvin kaukana toisistaan, eikä vastapuolella välttämättä ole minkäänlaista ymmärrystä toisen käyttämien sanojen merkityksestä. Kaikissa kielissä ei myöskään ole olemassa vastinetta kaikille muissa kielissä käytetyille sanoille. Esimerkiksi somalin kielestä puuttuu kokonaan sosiaalialan sanasto. Tällöin sanatarkasti kääntäminen ei ole millään muotoa mahdollista. Tulkin ei kuitenkaan tule, kuten aiemmin on tuotu esiin, lisätä tulkkaukseen mitään tai jättää mitään kääntämättä. Tämä asettaa tulkin ammattitaidolle suuren haasteen sen suhteen, miten hän valitsee sanat ja selventämisen niin, että asia välittyy oikeanlaisena, mutta hän ei itse selitä asiaa laajemmin tai oman ymmärryksensä kautta enempää kuin mitä alkuperäinen puhuja on sanonut.

Vaikka työntekijät pitivät tärkeänä tulkin tulkkauksen vain sanottua, kertoivat he pitävänsä tärkeänä myös sitä, että tulkki edistää omalla toiminnallaan työntekijän ja asiakkaan välistä yhteisen ymmärryksen muodostumista. Sosiaalityössä käytettävä sanasto on joskus vaikeaa ja käsiteltävät asiat voivat olla asiakkaalle haastavia ymmärtää. Joissain tilanteissa tulkki saattaa huomata, ettei asiakas ymmärrä työntekijän selittämää asiaa, vaikka asiakas ei ole osannut itse tätä tuoda esiin.

Mun mielestä se on hyvä et jos tulkille tulee se tunne että asiakas, ei ymmärrä mitä hänelle sanotaan, vaikka se asiakas ei nyt osais sanoo sillei että, et en mä tajuu yhtään mitä tässä puhut, jos tulkki niinku huomauttaa siinä välissä mulle että, et tuntuu että tämä on vaikeaa asiakkaalle, tai tuntuu että asiakas ei nyt ymmärrä kunnolla. Ni se on hyvä.

Koska sit se antaa mulle sen että okei, kokeilen vielä selittää uudelleen tai niinku varmistan että hei että, et ymmärrätkö sinä mitä minä sinulle sanoin äsken tai tuliko sinulle nyt selväksi että, et mitä sinun pitää tehdä seuraavaksi? Ni se kyl, ne just sen tilanteen tulkkeina on myös kyllä sillai ihan tarpeellisia välillä. (T1)

Työntekijät kertovat pitävänsä hyvänä asiana sitä, jos tulkki tuo esiin oman havaintonsa siitä, että asiakas ei ole ymmärtänyt työntekijän sanomaa. Tällöin työntekijä voi palata asiassa taaksepäin ja selostaa asian uudelleen tarkemmin tai eri tavalla.

Kielen ja asiakokonaisuuksien ymmärtämisen taustalla voi joskus olla myös kulttuuriin liittyviä asioita, jotka saattavat olla esteenä yhteisen ymmärryksen muodostumiselle. Kulttuuristen asioiden tulkkaamisen tarpeellisuudesta ja luovallisuudesta työntekijöiden kokemuksissa nousi esiin eriäviä näkemyksiä. Osa työntekijöistä on sitä mieltä, että tulkin olisi hyvä tuoda esiin kulttuurisiin seikkoihin liittyviä asioita, jotka ovat yhteisen ymmärryksen muodostumisen esteenä ja selventää näitä eroja osapuolille.

Joissakin tilanteissa saattais olla hyvä, että se olis sekä kielellistä että kulttuurin tulkkausta. Koska etenkin niinku ihan kaikista kulttuureista kaikkia asioita tai nyansseja ei oikeasti ymmärretä. Et tavallaan, et sit, tai siis sovittamaan sitä viestiä paremmin siihen toisen kulttuurin tilanteeseen sopivaksi. (T3)

Työntekijöiden näkemysten mukaan kulttuuriin liittyvät asiat voivat estää osapuolten välisen kokonaisymmärryksen muodostumista. Asiakkaan toiminnan tai toimimattomuuden taustalla voi olla asioita, jotka ovat hänelle omassa lähtömaassaan muodostuneet normaaliksi tavaksi toimia. Tätä työntekijä ei kuitenkaan voi tietää, mikäli ei ole kyseiseen asiaan aiemmin törmännyt. Vastavuoroisesti myös työntekijä saattaa toimia itselleen päivän selvältä tuntuvalta tavalla. Tämä voi kuitenkin olla asiakkaalle aivan uusi asia. Kulttuuriseen taustaan liittyvien asioiden huomioon ottaminen on mahdotonta, jos toisella osapuolella ei ole näistä tietoa. Työntekijän näkökulmasta katsottuna asiakkaiden lähtömaita ja -kulttuureja on lukumäärällisesti valtavan suuri määrä. Kattavan kulttuurisen tiedon ja erilaisten tapojen hallitseminen ja tätä kautta huomioiminen työskentelyssä on mahdotonta, vaikka lähtökohtaisesti eri kulttuurien tuntemusta pidetäänkin työssä tärkeänä.

Siitä huolimatta, että kulttuurin tulkkaamista pidettiin tärkeänä, esiin nousi myös vastakkainen näkemys siitä, tuleeko näitä asioita kuitenkaan tulkata. Tästä aiheesta käytiin eräässä ryhmäkeskustelussa ajatustenvaihtoa seuraavasti:

T5: Mä näkisin ehkä sillee, että, et jos nyt tulee nytten jostain joku asiakas, niin mä toivoisin että se tulkki tulkkais sitä et mä kysyisin ehkä suoraan siltä itse asiakkaalta sitä että no miten sun kulttuurissa tehdään et se tulis siinä niinkun mun ja asiakkaan välillä ehkä kun mietin sitä että vaikka oliskin vaikka samalta alueeltakin kotoisin tai jotenkin niin voi olla niin erilaiset ihmiset kuitenkin että se ei sitte niinku se hänen ajatuksensa siitä kulttuurista voi silti olla eri kun tän itse päähenkilön. Että ehkä jotenkin, en tiiä mut aattelin et jos se ois siinä niin vois itse kysyä suoraan tältä henkilöltä että no mitenkä teillä ja...)

T3: No se on tietysti unelma, mut että tavallaan, mut se on, se on vaikeeta jos sä et tiedä. Sä et tiedä kysyä.

T4: Joo, mut toihan tulee ilman tulkkiakin, et, varmaan niinkun kaks kantasuomalaista niin ajattelee meidänkin kulttuurista saattais hyvin eri lailla vastata, et se on tavallaan niin kun asiakkaan puolesta puhumista, joka ei välttämättä ole totta, miten asiakas sen kokee.

T3: Kyllä, niin.

Työntekijöiden keskusteluissa kulttuurin tulkkaukseen nousi esiin tarpeellisenä yhteisen ymmärryksen muodostumisen kannalta, mutta vaarana on väärän tiedon välittymisen mahdollisuus. Työntekijät toivat esiin, ettei samalta kielialueelta tai lähtömaasta lähteminen välttämättä tarkoita sitä, että osapuolten näkemys ja kokemus asioista on samanlainen. Tällöin kulttuurin tulkkaukseen voi aiheuttaa sen, että tulkki tuo esiin asioita ja ottaa niihin kantaa omasta kokemusmaailmastaan käsin, joka voi olla hyvinkin erilainen kuin asiakkaan. Myös Hounin (2013, s. 37) tutkielmassa nousi esiin kulttuurin tulkkauksen olevan haasteellista juuri tästä syystä. Optimaalisena tilanteena työntekijät toivat esiin sen, että keskustelun osapuolet voisivat itse kertoa asioista omasta näkökulmastaan. Haasteen tälle toivetilalle muodostaa se, että asiakas ei välttämättä osaa kertoa oma-aloitteisesti tilanteestaan, historiastaan ja omasta kokemusmaailmastaan eivätkä työntekijäkään aina osaa näistä kysyä.

Selvänä sallittuna poikkeuksena vain kieleen ja kulttuuriin liittyvien asioiden tulkkaukseen työntekijät nostavat esiin turvallisuuteen liittyvien asioiden tulkkauksen. Tilanteissa, joissa asiakkaan viestintä muuttuu työntekijää ja tilannetta uhkaavaksi, työntekijät toivovat tulkin tuovan tämän asian esiin viipymättä.

Paitsi ehkä jos olis vähän aggressiivinen asiakas niin silloin siitä on hyötyä jos se tulkki osaa rauhotella sitä tilannetta niinku sillee ehkä jos se toimii paremmin nii että hän sillä asiakkaan kielellä sit rauhoittelee mutta, mut normaalisti, pitäis olla hyvin työkalumainen sivurooli siin tilanteessa. (T1)

Sosiaalityössä työskennellään joskus hyvinkin voimakkaita tunteita herättävien asioiden parissa. Erityisesti toimeentuloon ja asumisen turvaamiseen liittyvät seikat vaikuttavat ihmisen selviytymi-

seen arjessa. Kun tilanteet eivät suju asiakkaan toivomalla tai odottamalla tavalla voi tämä nostaa pinnalle pelkoa, suuttumusta, vihaa ja jopa aggressiivisuutta. Näissä tilanteissa suoran asioiden kääntämisen sijaan työntekijät toivoivat tulkin tuovan ensin esiin yleiskuvan tilanteesta ja tulkkavat vasta tämän jälkeen asiakkaan sanoman. Kun työntekijällä on tieto siitä, että asiakas on hyvin vahvojen negatiivisten tunteiden vallassa, voi hän varautua jo tulkkauksesta kuunnellessaan asiakkaan mahdollisiin jatkoreaktioihin.

4.3.2 Luottamus tulkkauksen oikeellisuuteen

Työskenneltäessä niin suomenkielisen kuin vieraskielisen asiakkaan kanssa oleelliseksi asiaksi muodostuu aina yhteisen ymmärryksen syntyminen. Keskusteltaessa asioista on tärkeää, että molemmat osapuolet ymmärtävät käytetyt sanat ja termit samalla tavalla. Tulkin kanssa työskenneltäessä on oleellista, että asiakkaan ja työntekijän asioiden välittäjänä myös tulkki ymmärtää käytetyt sanat, käsitteet ja asiat puheen tuottajan kanssa samalla tavalla.

Työntekijät tuovat esiin pitävänsä tärkeänä luottamuksen muodostumista siihen, että tulkki kääntää kaiken oikein. Haasteellista työntekijöiden mukaan on se, etteivät he itse voi kontrolloida tai tietää sitä, miten hyvin tulkki tulkkaa. Heidän on vain luotettava tulkkauksen oikeellisuuteen. Tämän tuo esiin myös Turner (2015, s. 384), toteamalla miten tulkkipalvelun käyttäjien on hyvin vaikea, ellei jopa mahdotonta arvioida tulkkauksen oikeellisuutta, koska tulkkauksesta käyttävät henkilöt eivät luonnollisestikaan ymmärrä toista tilanteesta käytettävää kieltä.

Työntekijä joutuu pohtimaan sitä, että kääntääköhän se tulkki nyt oikein ja, ja puhutaanko me samasta asiasta. (T3)

Ja kun meille ois just tärkeä to et kun me käsitellään aika vaikeita asioita ja asioita jotka liittyy asumiseen tai, tai talousasioihin et käännettäis oikein. Vähintään ymmärrettävästi asiakkaalle. Se on huono, jos siit jää sellainen tunne, että mitenköhän se nyt käänsi niitä koska se on aika tarkkaa sitten että että asiakas saa oikean ohjeen et miten se toimii. (T1)

Huoli tulkkauksen oikeellisuudesta liittyy siihen, että sosiaalityössä asiakkaan kanssa käsiteltävät asiat ovat enimmäkseen asiakkaan toimeentuloon, asumiseen ja työllistymiseen liittyviä asioita eli hyvin tärkeitä osa-alueita kyseisen henkilön elämässä. Käsiteltäessä näitä asioita on tärkeää, että asioista puhutaan oikeilla termeillä, ymmärretään mitä toinen sanoo ja tarkoittaa, tiedetään mistä

sovitaan sekä osataan toimia näiden sopimusten mukaan. Mikäli asiat ymmärretään väärin, on mahdollista, että asiakas jatkaa asioidensa hoitamista virheellisen tiedon varassa ja usein jo valmiiksi haastava tilanne vaikeutuu entisestään.

Työntekijöiden näkemysten mukaan lähes kaikkien tulkkien äidinkieli on jokin muu kuin suomi. Tulkin heikko tai puutteellinen suomen kielen taito on usein asia, joka aiheuttaa epäilyä tulkin kyvystä hoitaa tehtävänsä kunnolla.

On tullut se tunne kyllä et nyt tässä ei ole ehkä, et just et ei ehkä se sanasto ole tulkilla-
kaan hallussa. (T4)

Työntekijöiden kokemuksista nousee lähes yksimielisesti esiin näkemys siitä, että heidän on helpompaa luottaa tulkkauksen oikeellisuuteen, jos tulkin oma suomen kielen taito on hyvä.

Se että hän tosiaan niinkun, hyvin, ää, kääntää niinkun sieltä vieraalta kieleltä suomeksi niin silloin mä tiedän, että hän varmasti osaa myös toistepäin niinku kääntää. Et se on niinku, se asiakieli on hyvää. (T2)

Tulkin puhuessa hyvää suomea kokevat työntekijät voivansa luottaa tulkin myös ymmärtävän työntekijän esittämät asiat hyvin ja pystyvän kääntämään asiat oikein myös asiakkaan kielelle. Myös Tommola (2006, s. 19) tuo esiin hyvän kielitaidon olevan tulkille työssä onnistumisen edellytys.

Hyvän suomen kielen taidon lisäksi luottamusta tulkkauksen oikeellisuuteen luo tulkin selkeä läsnäolo ja paneutuminen tulkkaustilanteeseen. Työntekijät kokevat, että nämä seikat osoittavat työntekijöille sen, että tulkki haluaa varmistaa ymmärtäneensä asiat oikein.

Mihin mä olen tulkkien kans työtä tehny, niin he sit keskeyttää sen, että hei, kerrotko minulle ensin mitä tämä tarkoittaa ja hän tekee muistiinpanot ja sillei just että, et, ei käytetä välttämättä sitä sanaa kuntouttava työtoiminta vaan mitä se on sitte sille asiakalle siellä käytännössä niin hän kääntää sen sitten näin. (T4)

Tulkin keskittyminen puhutun kielen ja asian ymmärtämiseen sekä muistiinpanojen tekeminen ja asioiden selittämään pyytäminen luovat kuvaa siitä, että tulkki haluaa varmistaa tulkkauksen oikeellisuuden. Joskus työntekijöille kuitenkin tulee tunne siitä, että tulkki ei ymmärrä työntekijän sanomaa mutta ei tuo tätä esille.

Todennäköisesti, heillä on tarkoitus se, että he osaa ja että he saa palkan siitä, ni, että heidän pitää hallita tämä. Että todennäköisesti, että mulla on tullu se epäily, että he on

osittain ymmärtävinään, eivätkä ymmärrä. Mitä kyllähän mä, suomekskin pitää joskus selostaa. (T6)

Se on kans oleellista et sitte tulkki uskaltaa kysyä, jos hänellä on joku epäselvä kohta tai jotenkin tai et nyt pitää pitää taukoa et hän ehti tulkkaamaan, et se niinku tavallaan pitää huolen että pystyy tekemään työnsä huolellisesti ja kunnolla. Se on, se vuorovaikutus on siinä varmaan kaikin puolin siinä se oleellinen. (T5)

Työntekijöiden kokemusten mukaan tulkit eivät tuo esiin kovin herkästi sitä, jos he eivät ymmärrä kaikkia työntekijän käyttämiä sanoja tai asiakokonaisuuksia. He epäilevät tämän liittyvän siihen, että ymmärtämättömyyden ilmaiseminen voisi antaa työntekijälle käsityksen siitä, että tulkki ei osaa työtään. Kuitenkin asia on työntekijöiden näkemyksen mukaan juuri päinvastoin. Tarkentaminen ja selittämään pyytämisen herättävät luottamusta sille, että tulkki tekee kaikkensa, jotta pystyy kääntämään kaiken oikein.

Vahva suomen kielen taito ei työntekijöiden näkemyksen mukaan kuitenkaan tarkoita sitä, että he odottavat tulkin ymmärtävän ja osaavan suomea täydellisesti. Suomen kielessä on monia murteita ja puhekielen ilmaisuja, joiden käyttäminen saattaa haastaa ymmärrystä jo suomea äidinkielenään puhuvien välillä.

... jos mä sanon että ettonet, niin sanooks sulle mitään mitkä on ettonet. Mutta se on totta, että he ei niinkun halua tunnustaa, tai myöntää sitä, että he ei ymmärrä jotain. Mä luulen, että siinä on montakin kertaa käynyt niin että he vaan selosti sillä omalla ymmärryksellään. (T6)

Tämän lisäksi sosiaalityössä käytettävä sanasto ei ole välttämättä sellaista, jota arjessa käytetään säännöllisesti.

Kun meidän omat asiakkaat, jotka on aivan kantasuomalaisia, suomea puhuneet äidinmaidosta alkaen, niin eivät ymmärrä välttämättä meidän termistöä ja näin niin kyllä siinä tulkki on kyllä todella tärkeessä roolissa sit että hallitsee sen sanaston ja että sitten hän pystyy vielä kertoon ne asiat niin että asiakas ymmärtää mistä on kysymys. (T4)

Suomea äidinkielenä puhuva henkilökään ei välttämättä osaa ja ymmärrä kaikkien mahdollisten murteiden jokaista sanaa tai hallitsee kaikkien erityisalojen sanastoa, jota suomen kielessä esiintyy. Näin ollen ei ole realistista odottaa ja olettaa myöskään tulkin osaavan suomea täydellisen sanaston laajuudelta. Palvelutarpeen arvio, lastensuojeluilmoitus, yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi, huoli-ilmoitus, perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki, ennaltaehkäisevä toimeentulotuki, työmarkkinatuki, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, erityissosiaaliohjaaja, sosiaa-

linen kuntoutus, kuntouttava työtoiminta, palvelusuunnitelma, hoitosuunnitelma, asiakassuunnitelma, kuntoutussuunnitelma. Listaa voisi jatkaa vielä pitkästi niiden sanojen osalta, joiden tarkoitusta tai merkitystä ei-sosiaalityön kanssa säännöllisesti tekemissä olevan henkilön on todennäköisesti haasteellista selittää tai selventää.

Hyvä tulkkaustilanne ei työntekijöiden näkemysten mukaan synny siitä, että keskustelu asiakkaan ja työntekijän välillä sujuu keskeytyksettä, vaan siitä, että tulkki pystyy välittämään osapuolten viestit toisille mahdollisimman oikeina. Tulkin varmistaessa osapuolten käyttämien sanojen tai asiakokonaisuuden merkityksen kysymällä tai pyytämällä työntekijää selittämään sanomaansa osoittaa työntekijöille, että tulkki pyrkii omalla toiminnallaan varmistamaan mahdollisimman tarkan käännöksen puhutusta. Mikäli tulkki tuo esiin, ettei ymmärrä jotain työntekijän käyttämää sanaa tai asiaa, ei siinä työntekijöiden mukaan ole mitään hävettävää eikä se osoita tulkin ammattitaidottomuutta vaan päinvastoin lisää työntekijöiden luottamusta tulkin ammattitaitoon.

4.3.3 Tulkin roolissa pysyminen

Työntekijät nostivat esiin tärkeänä asiana sen, että tulkin tehtävä on mahdollistaa vuorovaikutuksen ja yhteisen ymmärryksen syntyminen kattavalla tulkkauksella. Varsinaisen työskentelyn tulee kuitenkin tapahtua työntekijän ja asiakkaan välillä ja tulkin tulee pysyä omassa roolissaan puolueettomana viestinvälittäjänä.

Valtaosa tulkeista on työntekijöiden näkemysten mukaan osaavia ja ammattitaitoisia. Työntekijät määrittelevät hyvän ja ammattitaitoisen tulkin olevan asiakeskeinen ja asiassa pysyvä.

Pysyy siinä asiassa ja hoitaa sen niin kun ettei hoida mitään muita juttuja. (T2)

Asiassa pysymisellä työntekijät kertoivat tarkoittavansa sitä, että tulkki keskittyy työntekijän ja asiakkaan välisen puheen tulkkaamiseen eikä osallistu keskusteluun omilla kommenteillaan. Kaikki tulkit eivät kuitenkaan aina pysy omassa tulkin roolissaan.

Yleisin tilanne, jossa työntekijät kokevat tulkin ajautuvan ulos roolistaan on sellainen, jossa tulkki ja asiakas keskustelevat tapaamisen aikana ”omiaan”. Tällöin työntekijän ja asiakkaan välinen koh-

taaminen ja työskentely käsiteltävien asioiden parissa muuttuu tulkin ja asiakkaan väliseksi keskusteluksi.

Mutta on sitä niin, joskus tulee kyllä se tunne, että siinä on niinku hyvät välit tulkilla ja asiakkaalla ja ite on vähän ulkopuolella. Joskus tulee semmonenki tunne. (T2)

Tulkin ja asiakkaan keskustellessa keskenään heidän yhteisellä kielellään, ei työntekijä tiedä mistä tulkki ja asiakas keskustelevat. Tämä ei ole työntekijöiden näkemyksen mukaan asiaankuuluvaa ja aiheuttaa usein työntekijöissä epätietoisuutta siitä, keskustelevatko tulkki ja asiakas käsiteltävästä aiheesta vai aivan jostain muusta. Keskustelu saattaa herättää työntekijässä ulkopuolisuuden tunnetta ja viedä myös huomiota ja aikaa siltä asialta, minkä vuoksi paikalla ollaan.

Työntekijöiden kokemusten mukaan tulin ja asiakkaan keskinäinen jutustelu liittyy usein siihen, että he tuntevat toisensa entuudestaan.

Ymmärrän että jos he kohtaa vaikka monta kertaa, eri viranomaisissa sama tulkki kääntämässä tai jotain niin siinä ehkä tulee tutuksi sillei et voi olla vähän niinku whats up, taas täällä, niinku morjens! Mutta, silti se heidän niinku jos heillä, ja sit mä oon ymmärtäny että jotkut tuntee myös siellä yhteisöissä sit toisensa koska jos on pieni kielialue niin voi olla et he kuitenkin tuntee vähän sillee jostain vapaa-ajalta tai sillee et siviilielämästäkin toisiaan niin, ni se vaan pitäis ottaa se rooli ja niinku pysyy siinä. (T1)

Tuttuus ei työntekijöiden näkemyksen mukaan kuitenkaan saisi vaikuttaa tulkin työskentelyyn.

Asiakaan ja tulkin välisen keskustelun työntekijät kokevat liittyvän myös siihen, että tulkki ja asiakas keskustelevat työntekijän ohi, jolloin tulkin rooli muuttuu tulkista asiakkaan asioiden hoitajaksi, joka ei ole tarkoituksen mukaista. Asioimistulkkien eettisissä ohjeissa todetaan, että tulkin tehtävänä ei ole toimia kenenkään osapuolen avustajana tai asiamiehenä vaan hänen tulee keskittyä viestinnän välittämiseen osapuolten välillä. Aina tulkkaustilanne ei etene tämän mukaisesti vaan tulkin ja asiakkaan välinen keskustelu saattaa liittyä myös siihen, että he keskustelevat keskenään asiakkaan asiasta sopien, mitä työntekijälle tulkataan. Tulkki saattaa myös ottaa oma-aloitteisesti aktiivisen roolin asiakkaan asioiden hoitajana ja käyttää puheenvuoroa asiakkaan puolesta.

Tulkki, joka kysy, että et hän tietää tästä asiasta niin voiks hän vähän neuvoa tässä asiakasta. Totesin että et voi, käännät vain sen minkä minä puhun. (T2)

Ja joskus joku tulkki saattaa myös niinku alkaa ajamaan asiakkaalle asioita, joita se asiakas ei niinku itse niin kun tuota ollenkaan, et vaan yhtäkkiä huomaa että, et, että tää

asiakas ei oo puhunu yhtään mitään mutta tulkki alkaakin tuottamaan et tämmösiäkin asioita pitäis hoitaa. (T3)

Tulkin tehtävä ei ole neuvoa asiakasta tai työntekijää tilanteessa vaan sosiaalityön asiakastapaamisen tarkoituksena on asiakkaan ja työntekijän välinen työskentely, joka mahdollistetaan tulkin avulla. Tulkki saattaa itse olla käsiteltävistä asioista jotakin mieltä tai hänellä saattaa olla omakohtaista kokemusta käsiteltävästä asiasta. Asiakkaana olevan henkilön tilanne ja valmiudet toimia eivät kuitenkaan välttämättä ole sellaiset, kuin tulkki ajattelee tai olettaa. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamisella käsitellään asiakkaan asioita ja elämää, eikä tulkin mielipiteillä, kokemuksilla tai näkemyksillä tulisi olla vaikutusta siihen, miten työskentely asiakkaan ja työntekijän välillä etenee.

4.3.4 Vuorovaikutuksen muodostuminen

Työntekijät kokivat tulkin ammattitaidon vaikuttavan paljon siihen, millaiseksi tulkkaustilanne muodostuu. Keskusteluissa heräsi erityisen paljon pohdintaa siitä, miten hyvä tulkki omalla ammattitaidollaan edesauttaa ja luo mahdollisuuden asiakkaan ja työntekijän väliselle työskentelylle. Työntekijät miettivät keskusteluissa tähän liittyen myös sitä, miten tulkin läsnäolo vaikuttaa heidän ja asiakkaan väliseen kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen, joka on sosiaalityössä tärkeää.

Vuorovaikutussuhteessa kukin osapuoli vaikuttaa osaltaan vuorovaikutuksen onnistumiseen (Mönkkönen (2007, s. 15 – 16). Vaikka tulkin tehtävänä on toimia työntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa neutraalina viestienvälittäjänä, toimii tulkki samalla tilanteessa aktiivisena osallistujana (Paananen, 2018, s. 60). Sekä asiakas että työntekijä vaikuttavat omalla toiminnallaan siihen, millaiseksi kohtaaminen ja vuorovaikutus osapuolten välillä muodostuu. Tulkin läsnäolo vuorovaikutustilanteessa tuo työskentelyyn mukaan kolmannen osapuolen. Tämä kolmannen henkilön läsnäolo asiakastapaamisessa herätti työntekijöissä paljon pohdintaa kahden välisen vuorovaikutuksen syntymisen mahdollisuuksista tulkin toimiessa viestien välittäjänä.

Työntekijät kertovat tietävänsä, että tulkin kanssa työskenneltäessä heidän tulee puhua ja luoda katsekontakti asiakkaaseen, ei tulkkiin.

Pitää puhuu niinku suoraan asiakkaalle eikä tulkille, et tulkki on vaan se niinku se kolmas ääni ja sit olla se katsekontakti ja muuta, mutta. Se ei niinku käytännössä toimi kuitenkaan. (T2)

Työntekijät kertovat tietävänsä, että heidän tulisi puhuessaan katsoa asiakkaaseen, jolle puhe on tarkoitettu mutta käytännössä katse kääntyy helposti tulkkiin, joka on viestiä vastaanottava henkilö juuri sillä hetkellä. Tieto siitä, miten tulisi toimia ei aina riitä siirtämään toimintaa käytäntöön, vaikka miten haluaisi ja yrittäisi. Aikuissosiaalityössä suurin osa työskentelystä tapahtuu suomea puhuvien asiakkaiden kanssa. Tällöin on luontevaa olla katsekontaktissa sen ihmisen kanssa, jolle puhuu. Tämä toimintatapa heijastuu helposti myös tilanteisiin, joissa on läsnä tulkki. Vieraskielisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä puhe osoitetaan varsinaisesti asiakkaalle, vaikkei hän sitä suoraan itse ymmärrä. Samalla puhe kuitenkin osoitetaan myös tulkille, jotta hän voi kääntää puhutun vastapuolelle.

Puheen osoittaminen ja katsekontaktin ylläpitäminen vastapuolen kanssa voi muodostua haastavaksi myös sen vuoksi, että tapaamisen toinen osapuoli ei vastaanota katsekontaktia työntekijän kanssa.

Asiakkaat saattaa olla koko tapaamisen sillei et ne tuijottaa sitä tulkkia suoraan silmiin ja ne saattaa olla jopa vähän asento kääntyneenä tulkkiin siinä pöydän ääressä. Et ne puhuu vaan sille tulkille, ja sit ne ei välttämättä kauheesti edes katso silmiin, niinku sitte kun työntekijä puhuu, et voi olla et ne kattoo lattialle tai jotenkin, et ne vaan odottaa sitä että koska ne saa sen omana versiona sen tiedon siitä puhutusta. (T1)

Vaikka työntekijät ovat saaneet ohjeet siitä, miten tulkin avustuksella työskenneltäessä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa tulee kiinnittää huomiota, ei asiakkaille tätä ole välttämättä kukaan neuvonut. Työntekijöiden kokemusten mukaan asiakas saattaa puheenvuoronsa jälkeen kääntää oman katseen lattiaa kohden ja jäädä odottamaan oman puheenvuoronsa tulkkausta, työntekijän vastausta sekä tämän tulkkausta omalle kielelleen.

Tulkkauksen vaatima aika osapuolten viestien välillä vaikuttaa myös siihen, että osapuolten välittämät viestit eivät siirry kokonaisuutena vaan palasina.

Että ei pysty sillä tavalla ilmeitä ja eleitä seuraamaan, kun ihminen puhuu. Et vaikka näkee tietysti jonkunlaisia tunnetiloja sillon kun se asiakas puhuu, mut sit se tulee kuitenkin tulkin välityksellä niin, niin tottakai se vaikuttaa siihen kommunikaatioon. (T2)

Tulkatussa puheessa sanallinen ja sanaton viesti välittyvät toiselle osapuolelle aina eri tahtiin. Työntekijät kokevat tämän vaikuttavan siihen, että heidän on vaikea saada kokonaiskuvaa asiakkaan

kertomasta. Asiakkaan puhuessa työntekijät pystyvät havainnoimaan omalta osaltaan asiakkaan tunnetilaa, eleitä ja ilmeitä mutta näiden yhdistäminen myöhemmin heille tulkattuun puheeseen on haastavaa. Asiakkaan puheenvuoro saattaa olla pitkä ja puheenvuoron jokin osa saattaa sisältää esimerkiksi voimakkaita tunnereaktioita, kun taas osa esitetään hyvinkin neutraalilla tunteella. Kun tulkki tulkkaa asiakkaan viestiä työntekijälle, ei tulkin puheesta pysty luomaan yhteyttä siihen mitkä sanat, lauseet tai puheen kohdat olivat niitä, jotka nostivat asiakkaan tunnetilaa hänen puhuessaan.

Tulkkauksen vaatima aika työntekijän ja asiakkaan puheenvuorojen välillä tarkoittaa sitä, että keskustelu ei etene luontevasti vaan väliin tulee taukoja ja asiasta poikkeamisia. Tämä vaikeuttaa työntekijöiden kokemusten mukaan vuorovaikutuksen muodostumista.

Niin se pitää niinkun, sen joka sen vetää, eli minun nyt siinä tilanteessa, niin osata esimerkiksi niinkun, tehdä se niin että se ei tule liian pitkä tulkkauksen kerralla. Että katkasta se oma puhe mutta myös sen haastateltavan puhe. *(Tutkijan esittämä kysymys: Mitä tää tämmönen tauottaminen tekee sille sinun työskentelylle, et sä joudut pysähtymään ja odottamaan että tulkki tulkkaa?)* Ajatus karkaa. Tiiätkö. Kun sitten, se rupee selostamaan, tulkki jotakin sille, se vuorovaikutus katkeaa. Niin semmonen siinä sit tulee hirmu herkästi, et tota. Saattaa olla että joutuu jotakin työttömyysetuutta, toimeentulotukea ja näin selostamaan kauan aikaa, niin se sit katkee jotenkin se huomio. (T6)

Työntekijät kertovat kokevansa tulkkauksen tekemisen työskentelystä sirpaleista ja hajanaista. Tulkkauksen vaatima aika puheenvuorojen välillä katkaisee keskustelua jatkuvasti. Keskustelun tauottaminen ja odottaminen tulkkauksen aikana aiheuttaa ajatusten katkeamista ja huomion herpaantumista toisaalle. Voi myös käydä niin, että joutuessaan odottamaan omaa vuoroaan jatkaa keskustelua työntekijä saattaa unohtaa, mitä oli tarkoitus sanoa.

Työskenneltäessä asiakkaan kanssa tulkin avustuksella ei asiakkaan kohtaaminen työntekijöiden kokemusten mukaan ole yhtä välitöntä ja suoraa kuin ilman tulkkia tavattavan asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa käytävä keskustelu ei etene yhtä sujuvasti eikä vuorovaikutus ole yhtä luontevaa kuin ilman tulkkia tehtävässä työssä. Kolmannen ihmisen läsnäololla on väistämättä oma vaikutuksensa asiakastapaamisen kululle, vaikka tulkin rooli olisi miten neutraali ja työkalumainen. Viestien välittyminen osapuolten välillä tapahtuu tulkin kautta ja tällä on väistämättä vaikutusta siihen, että vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä muodostuu eri tavoin kuin ilman tulkkia tehtävässä asiakastyössä.

4.3.5 Yhteisen ymmärryksen muodostumisen haaste

Kattava tulkkaus, tulkin pysyminen roolissaan, luottamus tulkkauksen oikeellisuuteen sekä tulkin toimiminen viestien välittäjänä ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijän ja asiakkaan välille rakentuvaan vuorovaikutukseen ja työskentelymahdollisuuksiin pala ja hetki kerrallaan. Asiakas saattaa ymmärtää työntekijän puheesta muutaman sanan sieltä, toisen täältä. Työntekijä ei usein ymmärrä sitäkään vähää asiakkaan puhumasta. Tulkki puolestaan ymmärtää kaiken mitä tilanteessa puhutaan. Työntekijä ja asiakas voivat olla varmoja vain itse käyttämistään sanoista. Toisen osapuolen viestiä tulkin välityksellä kuunnellessa on pakko luottaa siihen, että tulkki tulkaa asiat oikein.

Viestien välittymisen suhteen osapuolet ovat siis ikään kuin tulkin armoilla. Heidän on vain uskotava ja luotettava siihen, että tulkki saa viestit välitettyä oikein sekä toimittava, reagoitava ja jatkettava sen tiedon varassa mitä tulkki tulkaa. Tämä luottamuksen varassa toimiminen ei ole helppoa. Työntekijät tuovatkin esiin sen, että luottamuksen halusta huolimatta heitä lähes aina silti mietityttää käännettiinkö asia varmasti oikein ja ymmärrettiinkö se samalla tavalla.

Hale (2007, 16) tuo esiin väärinymmärtämisen olevan mahdollista myös silloin, kun keskustelun osapuolet käyttävät yhteistä kieltä ja heidän kulttuurinen taustansa on yhtenevä. Tulkin kanssa työskenneltäessä väärinymmärrysten mahdollisuus kuitenkin kasvaa, koska henkilöitä, joiden kautta viesti kulkee, on enemmän.

Siinä täytyy huomioda se, että kun siinä menee niinkun kaks lenkkiä. Et ensimmäinen on se, että ymmärsikö tulkki siitä mistä puhutaan ja sitten seuraavassa vaiheessa, että miten se menee sinne asiakkaalle, ymmärsikö asiakas mistä puhutaan, saako hän kiinni siitä ja sit taas, miten se palautuu meille. (T3)

Tulkin kanssa työskenneltäessä asiat sanotaan aina kahteen kertaan tulkin kääntäessä sekä asiakkaan että työntekijän puheen toisen kielelle. Huoli yhteisen ymmärryksen syntymisestä liittyy viestin kulkemiseen puhujalta vastaanottajalle yhden ”ylimääräisen” välikäden kautta. Välikäsi on näissä tilanteissa välttämätön mutta muodostaa kommunikaatiossa kohdan, jossa viesti voi kääntyä toisenlaiseksi, kuin minkälaisena se on esitetty.

Työntekijät kertovat valtaosan tulkeista olevan ammattitaitoisia ja kääntävän puhutun hyvin. Kuitenkin tulkin kääntäessä asiakkaan puhetta työntekijälle nousee työntekijöiden puheissa esiin jokai-

seen tapaamiseen liittyvä epävarmuus siitä, ymmärsikö asiakas asian työntekijän esittämällä tavalla ja välittykö viesti tulkin kautta osapuolten välillä oikein. Työntekijät kokevat pystyvänsä arvioimaan asiakkaan ymmärrystä selkeästi paremmin työskennellessään suomenkielisen asiakkaan kanssa kuin vieraskielisen, tulkkia tarvitsevan henkilön kanssa.

Mahdollisuus jotenkin, tavallaan niinku oivaltaa sitä, että refleктоiko se asiakas sitä tietoa ollenkaan vai ei, kun siis silloin kun, meillä on sama äidinkieli niin mä voin kuulla sen et miten asiakas esimerkiksi omin sanoin kertoo et voi kysyä et no kerro nyt omin sanoin nyt mitä me nyt tässä päätettiin tai mitä me oltiin tekemässä niin silloin asiakas tuottaa ja mä kuulen et mitä kaikkia asioita hän ymmärtää ja mitä ei. Ja sit jos mä käytän tulkkia niin en mä ikinä saa tietää sitä että, et meniks se nyt ihan kohdalleen koska se tulkki, mä en tiedä kääntääkö tulkki niinku kaikkea. (T3)

Ja sit kun jotakin asioita kun pystyis tarkentamaan. Että näin kun puhuu, et ei kun tuo, tuo juttu. Mutta kun sä et pysty, siinä se sä et pysty, et kun puhutaan joku kokonaisuus ja sitten tulkataan. Mutta sit kun minä sitten tässä näin jotakin selostan, suomenkieliseksi ja sitten huomaan, kun heti sanoo että mitä. Niin, tämä, että tämmönen näin, niin jää siten, asian tarkentaminen, jää sit pois. (T6)

Suomenkielisen asiakkaan kanssa sanatonta ja sanallista viestintää pystyy seuraamaan yhtä aikaa ja työntekijät ovat harjaantuneet havaitsemaan tilanteet, joissa asiakas ei ymmärrä jotain sanaa tai asiaa. Yhteistä kieltä käytettäessä myös sanallinen ja sanaton viestintä kohtaavat reaaliajassa. Työntekijöiden kokemusten mukaan tämä helpottaa sen arvioimista puhutaanko samasta asiasta ja ymmärretäänkö asia samalla tavalla. Suomenkielistä asiakasta voi myös pyytää selittämään omin sanoin juuri sovittua tai kertomaan mitä jokin asia tarkoitti. Tällöin työntekijän on mahdollista huomata ne kohdat ja asiat, jotka vaativat selventämistä ja tarkentamista. Tulkin kanssa työskenneltäessä työntekijät kokevat, että heidän itsensä on vaikea havaita jonkin asian tarkentamisen. He kokevat myös, että on vaikeaa, ellei jopa mahdotonta varmistaa onko asiakas varmasti ymmärtänyt asian siten, miten hän on sen tarkoittanut.

Että ymmärrettiinkö. Et täs on se rikkinäinen puhelin ilmiö, et se tulee. Et minä kerron tulkille ja tulkki, sit eteenpäin. Sillä tavalla, se on niinkun hirveen hankalaa. Että, ymmärsikö tulkki minua ja ymmärsikö asiakas, niin tota, tulkkia. (T6)

Tulkin avulla toteutuneen asiakastapaamisen päättyessä saattaa vaikuttaa sille, että tapaaminen sujui hyvin ja asiat saatiin käsiteltyä ja hoidettua. Kuitenkin, kommunikaation kulkiessa kolmannen osapuolen välityksellä työntekijät kertovat kokevansa omasta mielestään hyvin sujuneen tapaamisen jälkeen usein epävarmuutta siitä, ymmärrettiinkö asioita kuitenkin samalla tavalla.

5. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä, minkälaisia kokemuksia aikuissosiaalityössä työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä on tulkin kanssa työskentelystä. Tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden kokemusten mukaan tulkin mukana olo vieraskielisen asiakkaan kanssa työskenneltäessä vaikutti asiakastyöhön sekä välillisesti että suoraan. Välillisinä tekijöinä esiin nousivat tulkin käyttämisen taustalla vaikuttavat työntekijöiden ja työyhteisöjen näkemykset tulkin käytön tarpeellisuudesta sekä lisätyö, mitä tulkin paikalle saaminen edellyttää. Suorat vaikutukset puolestaan liittyvät tulkin läsnäoloon itse asiakastapaamisessa.

5.1 Keskeiset johtopäätökset tulkin kanssa työskentelystä

Työntekijöiden tulkin käyttöön liittyvistä kokemuksista nousi esiin paljon suoraan asiakastyöhön vaikuttavia asioita. Työntekijöiden kokemuksista välittyi tiettyjä, osin ristiriitaisiakin odotuksia tulkkausta kohtaan. Työntekijät pohtivat keskusteluissa useasta eri näkökulmasta myös sitä, millaisia vaikutuksia tulkkina toimivalla henkilöllä voi olla tapaamisen kulkuun. Tämän lisäksi esiin nousi hyvin vahvasti kysymys siitä, miten hyvin vuorovaikutus ja asioiden käsittely voi todellisuudessa onnistua kommunikaation kulkiessa kolmannen osapuolen kautta.

Työntekijöiden odotuksena tulkin työskentelylle oli kattava ja viestit oikein välittävä tulkkaus. Tämän näkemyksen rinnalla työntekijät kuitenkin myös pitivät hyvänä ja myös toivoivat, että tulkki tulkkaa tai tuo esiin myös ei-sanottuja asioita, jotka edistävät yhteisen ymmärryksen muodostumista. Näkemys siitä, mitä tulkin tulee tai ei tule tulkata ei aina ollut yksimielinen. Äkkiseltään tämä kuulostaa ymmärrettävälle ja järkevälle näkemykselle, mutta tarkemmin asiaa pohtiessani huomasin näiden odotusten olevan jokseenkin ristiriidassa keskenään. Koen tämän tarkoittavan sitä, että työntekijät odottavat yksittäisen tulkin tekemän ratkaisun siitä, milloin hän noudattaa ohjetta tulkata vain puhuttua ja milloin hän voi poiketa tästä ohjeesta sekä tulkata myös muuta havaitsemaansa, joka omalta osaltaan edistää asiakkaan ja työntekijän välistä työskentelyä.

Ristiriitaa aiheutuu myös työntekijöiden erilaisista odotuksista tulkkeja ja heidän työskentelyä kohtaan ja tämä asettaa tulkit haasteelliseen tilanteeseen. Yksi työntekijä odottaa tulkin tulkkavan tiu-

kasti vain sanotut asiat, toinen toivoisi tulkin tulkkaavan myös kulttuurisia seikkoja sekä havaintonsa tilanteesta. Tulkit työskentelevät useiden eri työntekijöiden kansa, eikä heidän ole millään mahdollista tietää, miten kukin työntekijä odottaa heidän tulkkaavan. Erilaiset odotukset, toiveet ja näkemykset siitä, mitä tulkin kuuluu tulkata aiheuttaa helposti sen, että tulkki toimii yhden mielestä oikein, toisen mielestä väärin. Saman havainnon ovat tehneet myös Romantsik & Karu (2014, s. 357), jotka tuovat esiin havainneensa, ettei tulkin työnkuvalle ole yhtenäistä määritelmää ja tästä syystä työntekijöillä on ristiriitaisia odotuksista tulkin työskentelylle.

Vastaavia havaintoja työntekijöiden ristiriitaisista odotuksista tulkin työtä kohtaan nousee esiin myös tulkin käyttöä tehdyissä tutkimuksissa. Mäntynen (2003) toi tutkimuksessaan esiin, miten työntekijöiden odotukset tulkin toiminnalle mukailivat hyvin pitkälle tulkin ammattieettisten ohjeiden mukaan toimivaa tulkkia, mutta todellisuus ei aina toteudu tämän ihanteen mukaan. Mäntynen kuvaa tulkkien toimimisen ammattisääntöjen mukaan olevan vaikeaa ja työntekijöillä on ristiriitaisia odotuksia tulkin toimintaa kohtaan. Myös Troger (2007) toi omassa tutkimuksessaan esiin, miten sekä työntekijöillä että asiakkaila on usein ristiriitaisia odotuksia tulkin työtä ja toimintaa kohtaan.

Ristiriitaiset odotukset tulkkaamisesta nousivat selkeimmin esiin kulttuurintulkkausta koskeissa keskusteluissa. Kulttuurin tulkkauksen suhde asioimistulkkaukseen on kautta aikojen ollut epäselvä ja eriäviä näkemyksiä herättävä. Tämän hetkisen määritelmän mukaan kulttuurintulkkauksen katsotaan kuuluvan asioimistulkkaukseen, sillä kulttuuriin liittyvät asiat ovat usein puheen ja tätä kautta ymmärryksen taustalla vaikuttavia asioita. (Asioimistulkin ammattisäännöt, 2013; Vuori, 2013, s. 126–128; Leinonen, 2007, s. 297.)

Kulttuurin tulkkauksessa huomionarvoista on työntekijöiden esiin nostama kysymys siitä, voidaan-ko kulttuuria tulkatessa olla varmoja siitä, kenen kulttuuria tulkki tulkkaa. On myös huomioitava, että tulkki ei aina edes voi tulkata kulttuurisia seikkoja. Hounin (2013, s. 37) tutkimuksessa nousi esiin huomio siitä, että yhteinen kieli ei välttämättä tarkoita yhteistä kulttuuria. Esimerkiksi monet Afrikan maista lähtöisin olevat henkilöt puhuvat äidinkielenään ranskaa. Mikäli heitä tulkkaa manner-Ranskasta lähtöisin oleva henkilö, ei tulkki välttämättä tiedä asiakkaan kulttuurista yhtään sen enempää kuin työntekijäkään.

Työntekijöiden esiin tuomia erilaisia näkökulmia moneen kertaan pohdittuani olen sitä mieltä, että kulttuurin tulkkaus on tarpeellista silloin, kun kulttuuriset seikat uhkaavat aiheuttaa väärinkäsityksiä tai jopa esteitä yhteisen ymmärryksen muodostamiselle. Kuitenkin on tärkeä kiinnittää huomiota tapaan, miten se tehdään. Kulttuuria tulkatessa on huomioitava, että kulttuuriin liittyvissä asioissa taustavaikuttajana on aina läsnä osapuolten oma kokemusmaailma. Se, että kaksi henkilöä on lähtöisin samalta maantieteelliseltä, kielelliseltä tai kulttuuriselta alueelta ei tarkoita sitä, että heidän kokemusmaailmansa on samanlainen. Näin ollen myös tulkin ja vieraskielisen asiakkaan kulttuurinen tausta voi olla hyvinkin erilainen. Tällöin kulttuuria tulkatessa tulkki voi tuoda tilanteeseen omaa näkemystään ja taustaansa, joka voi olla hyvinkin kaukana asiakkaan tavoista ja ajatuksista. Kysymys kenen kulttuuria tulkki tulkkaa onkin tärkeä kysymys kulttuurintulkkauksen suhteen.

Kulttuuristen erojen aiheuttaessa haasteita yhteisen ymmärryksen muodostumiseen eräällä työntekijällä oli hyvä ratkaisuehdotus asiaan. Sen sijaan, että tulkki oma-aloitteisesti tulkkaisi kulttuurierot omaan käsitykseensä pohjaten osapuolille, tulisi hänen kertoa havaintonsa tilanteesta osapuolille, jolloin he voisivat itse kertoa tai selventää asiaa omasta ajatusmaailmastaan käsin. Tämä mahdollistaa kulttuurisidonnaisten tai muuten yhteistä ymmärrystä estävien asioiden esiintuomisen, huomiointien ja tarvittaessa käsittelyn siten, että tulkki ei määritä asiakkaan tai työntekijän puolesta hänen tapoja tai tottumuksia vaan avaa mahdollisuuden näistä keskustelulle osapuolten näkemysten pohjalta.

Työntekijöillä oli myös ristiriitaisia näkemyksiä asioimistulkin ja epävirallisen tulkin käyttämisestä. Työntekijät kertoivat pitävänsä tärkeänä ammattitaitoisen ja puolueettoman, virallista kautta tilatun asioimistulkin käyttöä. Keskusteluissa nousi kuitenkin esiin myös ehkä hieman varovaisesti esiin tuotuna näkemys siitä, että joskus läheisen henkilön tulkkina toimiminen voi olla hyväkin asia. Läheisen henkilön tulkkina toimimista pidettiin hyvänä asiana silloin, kun kyseisellä henkilöllä on itsellään kokemusta asioista, joiden parissa asiakkaan kanssa työskennellään. Tällöin hän voi omaan kokemukseen perustuvalla tiedolla vakuuttaa asiakasta toimimaan sosiaalityöntekijän ehdottamien asioiden mukaisesti. Hyvänä kysymyksenä tähän liittyen esiin nousikin erään työntekijän huomio siitä, toimiiko ystävä tällöin enää tulkkina vai onko hän enemmän tukihenkilö asiakkaalle.

Kun asiakkaalle läheistä henkilöä pidetään samanaikaisesti sekä tulkkina että tukihenkilönä, ollaan jälleen ristiriitaisten odotusten äärellä tulkin toiminnan suhteen. Mikäli tulkin tehtävä määritellään

asioimistulkkien eettisten ohjeiden mukaisesti olevan puolueeton viestien välittäjä, ei häneltä voida ajoittain odottaa toisenlaista. Puolueettomuudesta poikkeaminen ei voi olla sallittua vain silloin, kun ystävänä paikalla oleva henkilö tulkkaa tilannetta ja voi omalla toiminnallaan sekä muun kuin puhutun tulkkauksella edesauttaa työskentelyä. On erittäin ymmärrettävää, että työntekijät kokevat tulkin tietyissä tilanteissa edesauttavan omalla kokemusasiantuntijuudella asiakkaan tilanteen parissa työskentelyä, mutta tämä asettaa paitsi ristiriitaisia odotuksia tulkin toiminnalle mutta myös asiakkaat haasteelliseen tilanteeseen tulkin roolin ymmärtämisen suhteen. Asiakas ei välttämättä erota mikä ero on ystävänä ja virallisena tulkkina toimivien henkilöiden tulkkauksen taustalla. Tästä johtuen hän ei siis välttämättä ymmärrä, miksi jollain tapaamisella tulkkina toimiva ystävä tulkkaa asiaa hyvin eri pohjalta, kuin toisella tapaamisella virallinen asioimistulkki. Tai erityisesti, miksi työntekijä käyttää tulkkia eri tavoin näissä tilanteissa.

Mielenkiintoisena seikkana epävirallisen tulkin käytöstä käytyjen keskustelujen osalta havaitsin, että lasten käyttö tulkkina ei noussut esiin millään tavalla kummassakaan ryhmäkeskusteluissa eikä myöskään yksilöhaastattelussa. Tulkkausta käsittelevässä kirjallisuudessa ja tutkimuksissa lasten tulkkina käyttämistä käsitellään jonkin verran. Lasten käyttöä tulkkina ei ammattilaisten näkökulmasta pidetä sopivana, sillä toimiessaan aikuisten välisenä viestien välittäjänä lapsi joutuu kohtaamaan sellaisia asioita, joista hänen ei vielä tarvitse tietää (Chand, 2005; Rätty, 2002, s. 150). Vaikka lasten käyttöä tulkkina pidetään epäsopivana, joutuvat lapset joissain tilanteissa toimimaan vanhempiensa tulkkeina. Taustalla on tällöin pääsääntöisesti ammattilaisen tarve saada lisätietoa asiakkaan tilanteesta eikä virallista tulkkia ole mahdollista syystä tai toisesta käyttää. (Anis, 2008; s. 66; Cohen, 1999, s. 170.) Tämä ehkä hieman yllätti minua henkilökohtaisesti, sillä kuten Rätty (2002, s. 150) tuo esiin, lapset oppivat usein suomen kielen huomattavasti nopeammin kuin aikuiset, ja ovat usein niitä, jotka perheessä osaavat suomen kielen parhaiten. Tästä syystä voisi olettaa, että he joutuvat helposti tulkkamaan arkielämän selviytymisessä tarvittavia asioita omille vanhemmilleen.

Ristiriitaisten odotusten lisäksi mielenkiintoisena asiana keskusteluissa nousi esiin työntekijöiden pohdinta siitä, onko saman tulkin tulkkina toimiminen yksittäisen asiakkaan tilanteessa etu vai haitta. Keskusteluun tutun ja vaihtuvan tulkin eduista ja haitoista liittyy merkittävänä seikkana kysymys siitä, voiko asiakkaalle tutun tulkin käyttö muodostua työskentelyä rajoittavaksi tai jopa estäväksi asiaksi. Työntekijöiden keskusteluissa nousi esiin huomio siitä, miten tulkilla henkilönä saattaa olla vaikutusta tulkkauksilanteeseen ja asiakkaan asian parissa työskentelyyn erityisesti silloin, kun tulk-

ki ja asiakas ovat keskenään tuttuja. Tällöin asiakkaalle tuttu henkilö saa työtehtävää hoitaessaan tietää asiakkaan elämästä melko kattavan kuvan.

Työntekijöiden keskusteluiden pohjalta jäin miettimään tulkille muodostuvaa kattavaa kuvaa asiakkaan tilanteesta suhteessa työntekijän tietoihin asiakkaan tilanteesta. Työntekijälle muodostuu sama, pääsääntöisesti vielä kattavampi kuva asiakkaan tilanteesta kuin tulkille. Kuitenkin nämä ovat kaksi eri asiaa ja vaikuttavat työskentelyyn eri tavoin. Tätä näkemystä perustelen työntekijöiden keskusteluissa esiinnousseella huomiolla siitä, että tulkit ja asiakkaat ovat usein jollakin tavalla tuttuja vapaa-ajaltaan tai heillä on yhteisiä tuttavuuksia. Mitä harvinaisempi kieli on kyseessä, sitä suuremmaksi tuttuuden todennäköisyys kasvaa. Siinä, missä tulkki ja asiakas usein kohtaavat toisiinsa myös vapaa-ajallaan, työntekijällä ja asiakkaalla ei useinkaan tätä vapaa-ajalla yhteyttä ole.

Sekä tulkkia että työntekijää sitoo sama vaitiolovelvollisuus, jonka tulisi turvata asiakkaan asioiden pysyminen yksityisenä. Tulkin on myös arvioitava tulkkaustilannetta oman esteellisyyden näkökulmasta. Tulkin tulee ammattisäännösten määrittämien ohjeiden (2015) mukaan kieltäytyä sellaisista työtehtävistä, joissa kokee olevansa esteellinen hoitamaan työn puolueettomasti. Esteellisyys voi muodostua mukaan esimerkiksi tilanteessa, jossa tulkilla on esimerkiksi sukulaisuus- tai tunnesuhde asiakkaaseen. Näistä etenkin tunnesuhteen osalta tulkin voi olla haastavaa määritellä, milloin hän on liian läheinen hoitamaan tehtävänsä puolueettomasti.

Vaikka asiakas tietää, että tulkkia sitoo vaitiolovelvollisuus, voi luottaminen tämän todella toteutumiseen olla vaikeaa. Tähän liittyen on muistettava huomioda myös se, että tulkki arvioi esteellisyytensä vain omasta näkökulmastaan. Näin ollen on mahdollista, että tulkki kokee, ettei tutun henkilön asian tulkkaamisessa muodostu haasteita, mutta asiakas saattaa kokea tilanteen toisin. Näistä seikoista voi seurata se, että jos tulkki ja asiakas tuntevat ja ovat tekemisissä vapaa-ajalla ei asiakas välttämättä halua kertoa kaikkia asioitaan, koska pelkää tällä olevan vaikutusta hänen tilanteeseensa omassa yhteisössään. Vapaa-ajalla kohtaamisen mahdollisuus nostaa esiin kysymyksen siitä, voiko tulkista muodostua jonkinlainen rajoitin tai suodatin sille, mitä asiakas voi tai uskaltaa puhua? Tulkin ja asiakkaan tuttuus voi nähdäkseni hyvin aiheuttaa sen, että tulkki hallitsee tilannetta ja asian käsittelyä tavalla, jota työntekijä ei pääse huomaamaan yhteisen kielen puuttumisen vuoksi.

Kolmannen osapuolen kautta toimiminen nosti työntekijöiden kokemuksissa selkeästi esiin huolen siitä, että välittykö viesti varmasti toiselle osapuolelle tavalla, jolla sen haluttiin välittyvän. Tämän huolen taustalla vaikuttaa nähdäkseni kaksi asiaa. Ensinnäkin, sosiaalityössä työskennellään usein asiakkaan elämän tärkeiden, mutta vaikeiden ja ajoittain runsaasti tunteita herättävien asioiden parissa. Asiat ja myös sanasto, jolla näitä asioita käsitellään, ovat usein vaikeaselkoisia. Sosiaalityössä käytetty kieli ja käsiteltävät asiat ovat haastavia myös suomea äidinkielenään puhuville asiakkaille. Tällöin asioiden välittyminen asiakkaalle oikeina edellyttää tulkilta vahvaa suomen kielen osaamista ja taitoa tulkata niin sisällöllisesti kuin termeinä vaikeat asiat asiakkaalle ymmärrettävästi.

Toisekseen huoleni pohjautuu hyvin vahvasti ”rikkinäinen puhelin”-ilmiöön eli leikkiin, jota varmasti lähes jokainen on lapsena leikkinyt. Rikkinäinen puhelin -leikki tuo hyvin esiin sen, miten sanatasollakin tilanteet, joissa puhuja sanoo yhtä muuttuvat toiseksi kuulijan korvissa. Näin ollen on hyvinkin perusteltua pitää mahdollisena sitä, että tulkki kuulee tai ymmärtää sanotun toisin kuin alkuperäinen esittäjä on viestin esittänyt. Erona asiakastapaamisen ja leikin välillä on se, että leikissä viestin muuttuminen herättää hilpeyttä ja on hauskaakin. Saman tapahtuessa asiakastapaamisella, jossa käsitellään asiakkaiden hyvin henkilökohtaisia ja elämän peruslähtökohtiin liittyviä asioita, ei ilmiö enää olekaan hauska. Silti, tämän ilmiön mahdollisuuteen sekä aiemmin käsiteltyyn tulkin kielitaitoon liittyviin seikkoihin peilaten työntekijöiden huoli siitä, välittykö viesti varmasti oikein, syntykö yhteinen ymmärrys välikäden kautta, on hyvin perusteltu.

Näihin seikkoihin liittyen työntekijöille nouseva huoli ja tästä syntyvä epävarmuus siitä, ymmärsikö tulkki puhutut asiat varmasti oikein ja pystyikö hän välittämään ne sellaisena myös asiakkaalle, on hyvin perusteltu. Epävarmuus ei ole toivottu olotila etenäkään sosiaalityötä tehtäessä ja tästä työntekijöiden kokemusten mukaan heille syntyy riittämättömyyden tunne. Riittämättömyys ja epävarmuus näyttää liittyvän siihen, että karkeasti esitettynä ammattitaitoinenkin tulkki on työväline, jonka toimintaa työntekijä ei pysty itse valvomaan tai hallitsemaan kovinkaan hyvin. Loppujen lopuksi tulkkia käytettäessä työntekijän on vain luottava siihen, että tulkki toimii asiaankuuluvalla tavalla ja että yhteinen ymmärrys syntyi. Työntekijät kuitenkin toivat esiin hyvin yhtenäisen näkemyksen siitä, että kaikesta huolimatta heille jää epävarma olo yhteisen ymmärryksen syntymisestä.

Aina, aina, ja joka kerta tulee sen tulkkauksen jälkeen se epävarmuus, että miten tämä meni. Ja miten hyvin me ymmärrettiin? (T6)

5.2 Pohdintaa tutkimuksen toteuttamisesta

Tämän tutkielman tekeminen osoittautui varsin opettavaiseksi prosessiksi niin tutkimuksen tekemisen kuin tutkimuksen aiheen osalta. Tutkimusprosessissa suurin haaste liittyi aineiston keruuseen, joka yllätti itseäni todella paljon. Tutkimukseni aihe synnytti hyviä keskusteluita niin opiskelijatovereideni keskuudessa kuin myös niissä kahdessa työyhteisössä, joissa olen tätä tutkielmaa tehdesäni työskennellyt. Aihetta pidettiin kiinnostavana sekä tarpeellisena. Useat sosiaalityön opiskelijat sekä sosiaalityöntekijät toivat esiin, että tulkin kanssa työskentely on aihe, josta lähes kaikilla työntekijöillä on omakohtaista kokemusta. Kuitenkaan tulkin käyttöön liittyvistä kokemuksista ei juurikaan puhuta. Tästä huolimatta minun oli hyvin vaikea saada osallistujia tutkimukseeni. Useissa kunnissa tuotiin esiin, että maahanmuuttajien kanssa työskentelevillä työntekijöillä voisi olla kiinnostusta osallistua keskusteluihin. Halusin kuitenkin rajata tämän tutkielman tekemisen nimenomaan aikuissosiaalityötä tekeviin työntekijöihin, sillä koin, että tutkimuskysymykseni kannalta oli oleellista, että työntekijät työskentelivät sekä suomenkielisten että vieraskielisten asiakkaiden kanssa. Lisäksi koin, että maahanmuuttajien parissa työskentelevien ammattilaisten kokemuksissa kotoutumiseen liittyvät asiat nousisivat esiin liian vahvoina.

Aineistonkeruun haasteiden vuoksi tutkimuksen aineisto on kerätty kahdella eri tavalla. Molemmissa, sekä ryhmäkeskusteluissa että yksilöhaastattelussa työntekijät kertoivat runsaasti ja avoimesti kokemuksistaan ja ajatuksistaan tulkin käyttämisestä. Ryhmäkeskustelu mahdollisti työntekijöiden keskinäisen vuorovaikutuksen ja ajatusten vaihdon tulkin käyttöön liittyvistä asioista. Työntekijöiden kokemuksissa nousi esiin sekä samalla tavalla koettuja asioita ja tilanteita että toisistaan eriäviä näkemyksiä joistakin tulkin käyttöön liittyvistä asioista. Toisen työntekijän esittämään puheenvuoroon vastattiin joko vahvistamalla esitettyä näkemystä omia kokemuksia jakamalla tai vaihtoehtoisesti esitettiin lisäkysymyksiä, pyydettiin perusteluita esitetyille mielipiteille ja kokemuksille tai esitettiin toisenlainen näkökulma kyseiseen asiaan. Myös yksilöhaastatteluun osallistunut työntekijä toi esiin paljon näkemyksiä ja kertoi kokemuksistaan tulkin käyttöön liittyen, mutta tästä tilanteesta jäi puuttumaan tiedon jakaminen ja vaihtoehtoisten näkemysten pohdinta, jotka nousivat vahvasti esiin ryhmäkeskusteluissa. Ryhmäkeskusteluiden ja yksilöhaastattelun hieman erilaisesta tiedontuottamistavasta huolimatta koen molempien aineistonkeruutapojen tuottaneen runsasta ja arvokasta tietoa tätä tutkimusta varten.

Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi oli mielestäni tähän tutkimukseen hyvä ja toimiva valinta. Kuten Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 117 – 122) tuovat esiin, sisällönanalyysin avulla aineiston sisältämä tieto on mahdollista esittää tiiviisti ja selkeästi. Vaikka tämän tutkimuksen aineisto on kokonaisuudessaan melko suppea, nousi keskusteluissa esiin runsaasti erilaisia asioita tulkin käyttöön liittyen. Samaa asiaa saatettiin käsitellä useissa eri kohdissa keskustelua. Sisällön analyysin avulla pystyin hahmottamaan aineiston aluksi kokonaisuutena, jota lähdin pilkkomaan pienemmiksi osiksi puheenvuoro kerrallaan. Tätä kautta oli mahdollista jaotella ja järjestää aineistosta esiinnousseet asiat selkeisiin kokonaisuuksiin, teemoihin. Teemojen muodostaminen oli suhteellisen vaivatonta, mutta useiden työntekijöiden esittämien ajatuskokonaisuuksien kohdalla huomasin yhden ajatuskokonaisuuden sopivan useamman teeman alle samanaikaisesti. Esimerkiksi tulkin ja asiakkaan tuttuutta käsittelevät asiakokokonaisuudet käsittelivät useissa ajatuskokonaisuuksissa sekä tuttuuden vaikutusta työskentelyn mahdollistamiseen, tulkkaukseen liittyvää pohdintaa, että vielä tulkin roolissa pysymistä. Jokaisen ajatuskokonaisuuden kohdalla olikin mietittävä tarkasti, minkä teeman alle se parhaiten kuuluu. Jotkin toisiaan hyvin läheisesti koskettavat asiat asetin kuuluvaksi hieman erilaisesta vivahteesta johtuen eri teeman alle. Tästä johtuen jotkut asiat nousevat esiin tutkimuksen tuloksissa useassa eri kohdassa.

Tähän tutkimukseen osallistui yhteensä 6 aikuissosiaalityössä työskentelevää henkilöä. Haastatteleamalla ja ryhmäkeskusteluilla on mahdollisuus saada tietoa työntekijöiden kokemuksista tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta. On kuitenkin muistettava, että haastatteluiden ja ryhmäkeskusteluiden kautta tieto on aina tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden subjektiivinen kokemus. Tutkimuksen aineiston koostuessa näin pienestä joukosta työntekijöitä ei tuloksia voi yleistää aikuissosiaalityön yleiseksi näkemykseksi tulkin käyttöön liittyvistä asioista. Tämä tutkimus tuo esiin vain pienen joukon kokemuksia ja näkemyksiä tulkin kanssa työskentelystä. Toisilla työntekijöillä voi olla hyvin erilaisia kokemuksia. On myös mahdollista, että jotkin toisia työntekijöitä mietityttävät asiat ovat voineet jäädä nousematta esiin kokonaan.

Tätä tutkielmaa tehdessäni havaitsin, että olemassa oleva kirjallisuus ja tutkimustieto tulkkauksesta on melko vähäistä. Tulkkauksesta tehty tutkimus painottuu tulkkien näkökulmasta tehtyihin tutkimuksiin. Työntekijöiden tai erityisesti asiakkaiden näkemykset eivät ole päässeet esille juuri lainkaan. Tulkkaukseen vaativissa tilanteissa läsnä on aina vähintään kolme osapuolta: asiakas, työntekijä ja tulkki. He kaikki kokevat ja arvioivat tilanteen kulkua ja sujumista omasta lähtökohdasta käsin.

Kokonaisvaltaisen tiedon saamisen vuoksi olisikin tärkeää, että saatavilla olisi tietoa kaikkien osapuolten kokemuksista.

Lisäksi havaitsin, että tulkin käytöstä olemassa olevat tutkielmat on pääosin tehty haastatteluiden avulla. Näin saatu tieto pohjautuu siis pitkälti yksilöiden omiin, henkilökohtaisiin kokemuksiin. Omista kokemusten pohjalta muodostun tiedon rinnalle olisikin mielenkiintoista saada myös tulkauksilanteita havainnoimalla tuotettua tietoa. Tämä voisi tuoda esiin hyvin erilaista tietoa tulkin käytön vaikutuksista asiakastyöhön.

Suppeasta aineistosta huolimatta näen tutkielmani tuottaneen tärkeätä tietoa työntekijöiden kokemuksista tulkin käyttöön liittyen sosiaalityössä. Kaikki keskusteluihin osallistuneet työntekijät toivat keskustelun tai haastattelun aikana esiin hyötyneensä tutkimukseen osallistumisesta myös itse. Yksi työntekijöistä kommentoi tutkimukseen osallistumista seuraavasti: *”Kun lähtee näihin mukaan näihin, just tämmösiin, niin siinä huomaa miten hirvesti semmosta asiaa mitä itse ei niinkun ajattele tehdessään sitä työtä. Et se aukee sit siinä, kun oikeen on aivorihi ja miettii. Ja hetken aikaa perehtyy johonkin aiheeseen. Pysähtyy asian äärelle.”* Tämä työntekijän spontaani toteamus kuvaa hyvin sitä, miten tutkimukseen osallistuminen oli ollut paitsi mielekästä, myös jollakin tavalla omia silmiä avaavaa tai uusia ajatuksia herättävää. He saivat mahdollisuuden kertoa ja jakaa kokemuksiaan tulkin käytöstä omassa työssään, nostaa esiin paitsi hyviä ja toimivia kokemuksia mutta myös niitä, jotka ovat mahdollisesti tuoneet haasteita työn tekemiselle.

Sekä oma tutkielmani että myös aiemmat tutkielmat sekä tulkkausta käsittelevä kirjallisuus tuo esiin sen, miten työntekijöillä on tulkin työtä kohtaan erilaisia näkemyksiä ja ristiriitaisia odotuksia. Tämä osoittaa mielestäni sen, että tulkin käyttö on aihe, josta puhutaan liian vähän. Tulkin käytöstä tulisikin puhua enemmän sosiaalityötä tekevien henkilöiden keskuudessa, jotta taustaoletukset ja tarpeet työskentelylle selkeytyisivät ja mahdollisesti jopa yhtenäistyisivät. Samasta syystä näen, että yhteinen keskustelu myös eri ammattiryhmien välillä olisi tärkeää. Toivonkin tutkielmani toimivan keskustelun avaajana ja ajatusten herättäjänä sosiaalityöntekijöiden keskuudessa laajemminkin, kuin vain niissä työyhteisöissä, joiden työntekijät osallistuivat tähän tutkimukseen.

LÄHTEET

Alasuutari, P. (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.

Anis M: (2008) *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat*. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D47/2008. Helsinki: Väestöliitto.

Asioimistulkin ammattisäännöstö. (2013) Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto.

https://www.sktl.fi/@Bin/316510/Asioimistulkin_ammattissa%CC%88a%CC%88nno%CC%88sto%CC%88_ilman_kuuloliittoa.pdf

Chand, A: (2005) Do you speak English? Language Barriers in Child Protection Social Work wiht Minority Ethnic Families. *British Journal of Social Work*, 35, 807–821.

Cohen, S. & Moran-Ellis, J. & Smaje, C. (1999) Children as informal interpreters in GP consultations: pragmatics and ideology. *Sociology of Health & Illness*, 21, 163–186.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/1467-9566.00148>

Hale, S. (2007) *Community interpreting*. New York: Palgrave Macmillan.

Hallintolaki, Suomen säädöskokoelma § 434 (2003).

Hietanen, K. (2007) Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa R. Oittinen & P. Mäkinen (toim.), *Alussa oli käänös* (s. 277–293). Tampere: Tampere University Press.

Hirsjärvi, S. (2010) *Tutki ja kirjoita* (15–16. painos). Helsinki: Tammi.

Houni, J. (2013) *Asioimistulkin rooli ja puolueettomuus asioimistulkkien näkökulmasta*. Julkaise-maton Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

Isolahti, N. (2015) Asioimistulkkaus eilen ja nyt. Teoksessa S. Aaltonen, N. Siponkoski & K. Abdallah (toim.), *Käännetyt maailmat. Johdatus käänösviestintään* (s. 197–208). Helsinki: Gaudeamus.

Kielilaki, Suomen säädöskokoelma § 423 (2003).

Kinnunen, T. (2018) Jaetun tilan ja läsnäolon merkitys tulkatussa oikeudenkäynnissä. Teoksessa K. Koskinen & J. Vuori & A-K Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino.

Koskinen, K. (2013) Johdanto: Tampere translationaalisena tilana. Teoksessa K. Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere* (s. 11–29). Tampere: Tampere University Press.

Koskinen, K. & Vuori, J. & Leminen A. (2018) Johdanto. Teoksessa K. Koskinen & J. Vuori & A. Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 7 – 18). Tampere: Vastapaino.

Kotimaisten kielten keskus. *Kielet*. <https://www.kotus.fi/kielitieto/kielet>.

Kujamäki, P. (2013) Käännöskulttuurit: Näkökulma Tampereen translationaalsiin tiloihin. Teoksessa K. Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere* (s. 30–47). Tampere: Tampere University Press.

Laine, T. (2015) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (4. uudistettu painos, s. 29–51). Juva: PS-kustannus.

Laki kotoutumisen edistämisestä, Suomen säädöskokoelma § 1386 (2010).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Suomen säädöskokoelma § 812 (2000).

Leinonen, S. (2007) Asioimistulkkaus - paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa R. Oittinen & P. Mäkinen (toim.), *Alussa oli käännös*. (s. 294–304). Tampere: Tampere University Press.

Liu, M. (2009) ”Olla läsnä ja olla poissa sehän on hirveen vaikea rooli”. Asioimistulkin rooli sosiaalitoimistossa – sosiaalityöntekijän näkökulma. Julkaisematon Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Martinez-Gomez, A. (2015) Non-Professional Interpreters. Teoksessa H. Mikkelsen & R. Jourdenais (toim.), *The Routledge Handbook of Interpreting* (s. 417–431). London: Routledge.

Moilanen, P. & Räihä, P. (2015) Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (4. uudistettu painos, s. 52–73). Juva: PS-kustannus.

Mäntynen, A. (2003) *Tulkin muotokuva. Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta*. Julkaisematon pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Mäntynen, A. (2013) Asioimistulkkaus maahanmuuttajien terveystalveluysiköissä Tampereella. Teoksessa K. Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere* (s. 106–125). Tampere: Tampere University Press.

Määttä, Simo (2012) Asioimistulkkauksen tutkimuksesta. *Kääntäjä – översättaren* 3, 17.

Paananen, J. (2018) Tulkki yleislääkärin vastaanotolla. Teoksessa K. Koskinen & J. Vuori & A-K Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino.

Rashid, M. (2014) *Älä tulkkaa tätä: Viranomaisten ja asiakkaiden mielikuvia tulkin ammattitaidosta*. Julkaisematon opinnäytetyö. Helsingin Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Rauhala, P. & Virokannas, E. (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 235–256). Juva: PS-kustannus.

Romantsik, R. & Karu, K. (2014) Establishment of the Institution of Social Services Interpreting: Conditions, Problems and Prospects. Teoksessa S. Gural (toim.), *The XXV Annual international academic Conference, Language and culture, 20-22 October 2014* (s. 353–359).

<https://www.sciencedirect.com/journal/procedia-social-and-behavioral-sciences/vol/154/suppl/C>

Räty, M. (2002) *Maahanmuuttaja asiakkaana*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Saksa, S. (2004) *Babelin perilliset. Kääntäjien ja kääntämisen historiaa*. Jyväskylä: Atena-kustannus.

Savolainen, M. (2009) *Asioimistulkki keskellä ristiriitaisten odotusten trilogia*. Julkaisematon lissensiaattityö. Helsingin yliopisto.

Sunnari, M. (2015) Katsaus tulkkauksen ja tulkikoulutuksen historiaan. Teoksessa S. Aaltonen, N. Siponkoski & K. Abdallah (toim.), *Käännetty maailma. Johdatus käännösviestintään* (s. 181–196). Helsinki: Gaudeamus.

Teva, T. (2007) Kääntäjä yhteiskunnan ytimessä. Teoksessa R. Oittinen & P. Mäkinen (toim.), *Alussa oli käännös*. (s. 23–34). Tampere: Tampere University Press.

Troger, M. (2007) *Asioimistulkkauksen ihanteet ja todellisuus. Asioimistulkkina toimivien näkökulma*. Julkaisematon pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78204/gradu01971.pdf?sequence=1>

Tommola, J. (2006) Muoto ja merkitys kääntämisessä ja tulkkauksessa. Teoksessa J. Tommola (toim.), *Kieli ja kulttuuri kääntäjän työvälineenä* (s. 9–24). Turku: Turun yliopisto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turner, J. (2015) Assessment. Teoksessa H. Mikkelsen & R. Jourdenais (toim.), *The Routledge Handbook of Interpreting* (s. 384–399). London: Routledge.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä.

<http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>

Valtonen, A. (2005) Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.), *Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus* (s. 233–241). Tampere: Vastapaino.

Vuori, J. (2013) Se on siinä. Asioimistulkkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa K. Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere* (s. 126–160). Tampere: Tampere University Press.

Vuori, J. (2018) Joskus näkyy, joskus ei. Teoksessa K. Koskinen & J. Vuori & A-K Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino.

Tilastokeskus. Väestörakenne 31.12.2018.

http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#_ga=2.146434740.102134286.1550061960-706262061.1550061960

Väestöliitto, 2019. Maahanmuuttajien määrä.

http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/

LIITTEET

Liite 1. Tukikysymykset

1. Millä tavoin asiakastapaaminen eroaa suomea puhuvan asiakkaan tapaamisesta?

- Miten asiakastilanteeseen valmistautuminen eroaa
- Mitä on huomioitava tapaamisen aikana
- Entä tapaamisen jälkeen

2. Miten tulkkaus vaikuttaa tapaamisen ja työskentelyn kulkuun?

- Odotusten ja todellisuuden kohtaaminen. Minkälaisia odotuksia sinulla on tulkille asiakastapaamisiin?
 - Mitä oletat ja haluat, että tulkki tekee?
 - Mitä haluat, että tulkki ei tee
 - mikä tekee tulkista hyvän/huonon
 - mikä tekee tulkkaustilanteesta hyvän/huonon
- Vuorovaikutus sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä
- Tulkin ja asiakkaan yhteisen kielen kohtaaminen
 - Miten tulkin äidinkieli vaikuttaa tulkkaustilanteisiin?
 - Onko sillä eroa, onko tulkki äidinkieleltään suomalainen vai onko suomi tulkille vieras kieli?
 - Kieli- ja murreryhmät
- Vaikuttaako työskentelyyn tulkin (henkilökohtainen) tuttuus (joko asiakkaan tai työntekijän)
- Onko tulkkaustavalla merkitystä, etätulkkaus/lähitulkkaus

3. Mitä lisäarvoa tulkki tuo tilanteeseen?

4. Mitä haasteita tulkin läsnäolosta voi seurata?